

MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
DEPARTAMENTO DE ASESORIA JURIDICA/
SPF./DPA.IBU./CCS./PRB./FLM./mlm.
Nº197:30-06-2021.

RESOLUCION EXENTA Nº 1569 /

SAN FELIPE, 7 JUL 2021

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: El Memorandum Nº35 de 01 de Julio de 2021, de la Jefa del Departamento de Gestión en Red .del Servicio de Salud Aconcagua, quien solicita se apruebe "Protocolo Mediación ante el Consejo de Defensa del Estado", primera edición, con vigencia hasta Mayo 2026, documento elaborado y revisado por profesionales de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S.Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y D.S. Nº16 de 2019, todos del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE el siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

"Protocolo Mediación ante el Consejo de Defensa del Estado". Edición 1, vigencia 2021 - 2026.

ANOTESE Y COMUNIQUESE.



SUSAN PORRAS FERNÁNDEZ
DIRECTORA
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

- 1569

RESOLUCION EXENTA Nº _____/

SAN FELIPE, 7 JUL 2021

Con esta fecha la Directora ha resuelto lo que sigue:

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: El Memorandum Nº35 de 01 de Julio de 2021, de la Jefa del Departamento de Gestión en Red .del Servicio de Salud Aconcagua, quien solicita se apruebe "Protocolo Mediación ante el Consejo de Defensa del Estado", primera edición, con vigencia hasta Mayo 2026, documento elaborado y revisado por profesionales de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S.Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y D.S. Nº16 de 2019, todos del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE el siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

"Protocolo Mediación ante el Consejo de Defensa del Estado". Edición 1, vigencia 2021 - 2026.

ANOTESE Y COMUNIQUESE.



SUSAN PORRAS FERNANDEZ
DIRECTORA
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

Transcrito fielmente del original que he tenido a la vista".



PRISCILA GALLARDO QUEVEDO
MINISTRO DE FE
ACONCAGUA

DISTRIBUCIÓN:

Subdirección de Gestión Asistencial, Dirección Servicio de Salud:

- Depto. Gestión Hospitalaria.
- Depto. Gestión Atención Primaria en Salud.
- Depto. Gestión en Red cc: Of. Calidad y Seguridad del Paciente.

- SAMU

Hospitales de Mayor Complejidad: Hospital San Camilo, Hospital San Juan de Dios:

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Subdirección de Gestión del Usuario.
- Comité de Mediación.
- Asesor Jurídico.
- Auditor Médico.
- Calidad Seguridad del Paciente.
- IAAS.

COSAM de San Felipe:

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Calidad Seguridad del Paciente.
- IAAS.

COSAM de Los Andes:

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Calidad Seguridad del Paciente.
- IAAS

Hospital de Mediana complejidad: Philippe Pinel:

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Calidad Seguridad del Paciente.
- IAAS.

Hospitales Menor Complejidad:

- Hospital San Francisco de Llay Llay.
- Dirección.
- Subdirección Médica.
- IAAS.
- Calidad y Seguridad.

Hospital San Antonio de Putaendo.

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- IAAS.
- Calidad y Seguridad.

CESFAM:

- Directora CESFAM San Felipe El Real cc Calidad y Seguridad del Paciente.
- Directora CESFAM Cordillera Andina. cc Calidad y Seguridad del Paciente.
- Director CESFAM Llay Llay. cc Calidad y Seguridad del Paciente.



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ASISTENCIAL
UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE/
EU.CCS/EU.PRB/ghc.-

MEMORANDUM N°35

**A: SR. FRANCISCO LOPEZ MUÑOZ
JEFE(S) DEPTO. DE ASESORÍA JURÍDICA
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

Junto con saludar, solicito a Ud. tenga a bien dictar Resolución Exenta que apruebe protocolo "**Mediación ante el Consejo de Defensa del Estado**" Edición 01, vigencia 2021-2026.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



**EU. CLAUDIA CAMERATI SALDÍAS
JEFA DEPTO. DE GESTIÓN EN RED
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

San Felipe, 01 de julio de 2021.-

C.C.:

- Subdirección de Gestión Asistencial
- Depto. de Gestión en Red



**MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
DEPARTAMENTO ASESORIA JURIDICA**

M E M O R A N D U M N°10

**PARA
SEGÚN DISTRIBUCION
PRESENTE.**

Conforme lo acordado en reunión convocada por este Servicio, relativo a aprobación de Protocolo de Mediaciones, remito a Ud., para su consideración, texto del documento aludido, en forma previa a su aprobación por esta Dirección.

Saluda atentamente a Ud.,

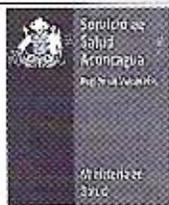


**FRANCISCO LOPEZ MUÑOZ
ABOGADO
JEFE DEPTO. ASESORIA JURIDICA**

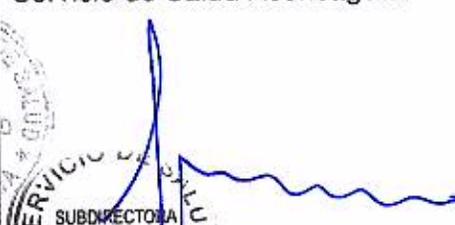
SAN FELIPE, enero 19 de 2021.

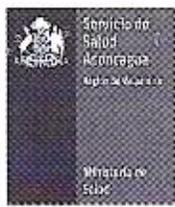
DISTRIBUCION:

- Director Hospital San Camilo de San Felipe.
- Asesor Jurídico Hospital San Camilo de San Felipe.
- Director Hospital San Juan de Dios de Los Andes.
- Asesor Jurídico Hospital San Juan de Dios de Los Andes.



MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO (CDE)

<p>Elaborado por:</p> <p>EU. Pía Rubilar Bragg. Jefa de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente/IAAS Departamento de Gestión en Red. Servicio de Salud Aconcagua</p>  <p>Fecha: Noviembre 2020</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Abgda. Tatiana Moreno Alberti Departamento de Asesoría Jurídica Servicio de Salud Aconcagua</p> <p>EU. Claudia Camerati Saldías Jefa del Departamento de Gestión en Red. Servicio de Salud Aconcagua</p> <p>BQ. Alfredo Bravo Saez. Profesional de Apoyo a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente Departamento de Gestión en Red Servicio de Salud Aconcagua</p>  <p>Fecha: Diciembre 2020</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Dra. Iris Boisier Utz. Subdirectora de Gestión Asistencial. Servicio de Salud Aconcagua.</p>   <p>Fecha: 18 de enero de 2021</p>
---	---	---



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

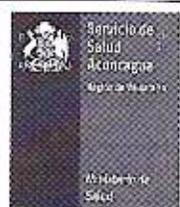
PROTOCOLO

Código: SDGASSA157
Edición : 01
Fecha: 18 de Enero 2021
Página Página 2 de 16
Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos:	4
2.1 General.....	4
2.2 Específicos:	4
3. Alcance:.....	4
4. Asignación de Funciones:	4
5. Desarrollo:	6
5.1 Definiciones de términos:.....	6
5.2 Descripción del Procedimiento:.....	8
5.3 Consideraciones Generales:.....	10
5.4 Alternativas de acuerdo en la mediación:.....	10
6. Registro de Información:	11
7. Indicador:.....	11
8. Normas y Referencias	12
9. Anexos: Anexo 1	13
10. Distribución:	15
11. Revisión	16

**MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO****1. Introducción**

El año 2005, Chile da inicio a la Reforma de Salud con la puesta en marcha de la Ley 19.966 estableciendo como derecho de los usuarios, independiente si son beneficiarios del sistema público o privado de salud, cuatro Garantías Explícitas de Salud denominadas GES para un conjunto de enfermedades. Estas garantías corresponden a protección financiera, oportunidad, acceso y calidad de las prestaciones efectuadas. Para dar cumplimiento a esa nueva legislación y específicamente la garantía de calidad, se instauró un sistema de acreditación institucional y de certificación de los prestadores individuales de salud. Pero además, se estableció un procedimiento pre judicial para aquellos casos en que los usuarios del sistema de salud no estuviesen satisfechos con la atención recibida y decidieran recurrir a la justicia en busca de reparación.

Este sistema contempló la mediación como mecanismo de resolución colaborativa de conflictos sanitarios, respecto a prestadores de salud, a través de un proceso comunicacional, previo al inicio de una acción judicial ante los tribunales ordinarios de justicia. En el caso de los establecimientos públicos, el proceso de mediación se realiza ante un mediador del Consejo de Defensa del Estado (CDE). Conforme establece la ley, la mediación es un procedimiento no adversarial, que tiene por objeto propender a que, mediante la comunicación directa entre las partes y con la intervención de un mediador, ellas lleguen a una solución extrajudicial de la controversia.

Las personas que solicitan la realización de una mediación en salud, consideran que han sufrido un daño ocasionado en el otorgamiento de una prestación asistencial y por lo tanto sus principales "intereses" serán: la búsqueda de información o explicaciones concretas respecto de la experiencia de salud acaecida; la recuperación o restablecimiento de su salud y de su calidad de vida; el otorgamiento de disculpas en caso de existir un error, falta de diligencia o mal trato; compensación económica; advertencia a las autoridades respectivas sobre la atención recibida para que se adopten medidas necesarias y así no vuelva a ocurrir lo sucedido.

Respecto a los prestadores de salud reclamados como Hospitales o Servicios de Salud, su "interés" al concurrir a un proceso de mediación se centra fundamentalmente en: lograr la recuperación de la confianza de sus pacientes y/o usuarios; detectar los errores y/o deficiencias en el otorgamiento de prestaciones de salud para prevenir su repetición; proteger el prestigio del establecimiento; contar con la oportunidad de explicar su versión sobre lo sucedido; eventualmente reconocer un error que produjo un daño y contribuir a repararlo, evitando un juicio.

Este protocolo fue trabajado con la colaboración de los integrantes de los comités de mediación de los hospitales de alta y mediana complejidad de la red e indicará las actividades previas que debe realizar el establecimiento que sea convocado a una mediación ante el CDE.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157
Edición : 01
Fecha: 18 de Enero 2021
Página Página 4 de 16
Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

2. Objetivos:

2.1 General

Establecer y estandarizar el procedimiento a ejecutar ante el requerimiento de mediación de los prestadores de salud reclamados

2.2 Específicos:

- Definir las funciones de los establecimientos de la red y del Servicio de Salud Aconcagua (SSA) involucrados en un proceso de mediación
- Establecer un formato en que se reunirá la información previa a una mediación.
- Definir las alternativas de acuerdos y responsables de éstas frente a las mediaciones

3. Alcance:

- Dirección del Servicio de Salud Aconcagua (DSSA).
- Prestadores Institucionales asistenciales públicos dependientes del Servicio de Salud Aconcagua y establecimientos autogestionados.
- Funcionarios de salud que en el cumplimiento de sus funciones de carácter asistencial en establecimientos públicos dependientes o autogestionados de la red, que se consignan en la solicitud de mediación.
- Personal de salud designado por la Dirección del establecimiento para la recopilación de antecedentes elaboración de informes de auditoría clínica e informes preliminares
- Y cualquier otro funcionario que la Dirección del establecimiento estime idóneo para el desarrollo de la investigación durante el proceso de mediación

4. Asignación de Funciones:

- **Abogado(a) del Establecimiento de salud:**
 1. Liderar el proceso de mediación del establecimiento y analizar el caso de mediación desde el punto de vista jurídico.
 2. Recabar y consolidar toda la información pertinente del proceso de mediación en curso
 3. Participar de la reunión de análisis del caso citada por DSSA.
 4. Participar de las mediaciones de CDE en que sea reclamado el establecimiento de salud.
- **Jurídica de DSSA:**
 1. Analizar el caso de mediación desde el punto de vista jurídico en conjunto con la Encargada de Calidad del DSSA, con los antecedentes proporcionados por las partes.
 2. Participar de las reuniones de análisis del caso.
 3. Participar de las mediaciones del CDE en representación del Servicio de Salud Aconcagua



MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

4. Citar a la reunión que se llevará a efecto en dependencias de la Dirección de Servicio para el análisis del caso en procedimiento de mediación.
- **Calidad y Seguridad del establecimiento:**
 1. Proporcionar informes relacionados con la situación clínica a mediar, requeridos por el Comité de Mediación del establecimiento.
 2. Participar de la reunión de análisis del caso citado por el Comité de Mediación de su establecimiento, en lo pertinente a su área.
 3. Elaborar procedimientos locales o mejora de los establecidos.
 - **Calidad y seguridad de la DSSA:**
 1. Recopilar antecedentes en torno al caso de mediación.
 2. En defecto del abogado (a) de la Dirección de Servicio citar a la reunión que se llevará a efecto en dependencias de la Dirección de Servicio para el análisis del caso en procedimiento de mediación.
 3. Participar de las mediaciones del CDE.
 4. Monitorear el indicador de este protocolo.
 - **Cualquier otro Funcionario que la Dirección del establecimiento estime idóneos para el desarrollo de la investigación durante el proceso de mediación (asesor técnico del estamento involucrado en la reclamación).**
 1. Proporcionar informes técnicos del caso al Comité de Mediación.
 2. Participar de la reunión de análisis del caso del Comité de Mediación del establecimiento, en caso de ser requerido.
 3. Participar de las mediaciones del CDE, en caso de ser requerido.
 - **Funcionarios de salud que se consignan en la reclamación de mediación**
 - Proporcionar informes técnicos del caso al Comité de Mediación de su establecimiento
 - **Medico Auditor(a):**
 1. Realizar y enviar el informe de auditoría al Subdirector médico y Director del establecimiento con copia al abogado (a) y a la oficina de calidad y seguridad del paciente de la Dirección de Servicio en el plazo estipulado.
 2. Participar de la reunión de análisis del caso del Comité de Mediación del establecimiento en caso de ser requerido.
 3. Participar desde la segunda audiencia de mediación del caso ante el CDE, en caso de ser requerido por su respectivo Comité de Mediación
 - **Sub director Médico:**
 1. Integrar Comité de Mediación de su establecimiento
 2. Participar de la reunión de análisis del caso del SSA, en caso de ser requerido.
 3. Velar que el médico auditor tenga acceso oportuno a la ficha y antecedentes clínicos.
 - **Director del establecimiento:**
 1. Dictar resolución exenta que crea el **"Comité de Mediación"**
 2. Instruir una auditoría clínica.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157
Edición : 01
Fecha: 18 de Enero 2021
Página **Página 6 de 16**
Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

3. Enviar el informe de auditoría a la Director/a del Servicio de Salud Aconcagua con copia a Asesoría Jurídica y Oficina de Calidad del mismo, en un plazo máximo de 48 horas de recibida la auditoría.
4. Debe tomar conocimiento de las conclusiones y sugerencias del informe de auditoría e instruir a la oficina de calidad de su establecimiento el monitoreo del cumplimiento de ésta.
5. Velar por el correcto cumplimiento de este protocolo.

- **Director/a del SSA:**

1. Recibir el informe de auditoría proporcionada por el establecimiento.
2. Ante la falta de acuerdo previo, resolver como última instancia la estrategia a seguir en el respectivo proceso de mediación.

5. Desarrollo:

5.1 Definiciones de términos:

Parte: Es indistintamente el interesado, el prestador institucional público y el funcionario imputado por el reclamante o el prestador privado.

Interesado: Es toda persona que pretenda haber sufrido perjuicios con ocasión del otorgamiento de prestaciones asistenciales de salud por parte de un prestador institucional público o de sus funcionarios, o de un prestador privado.

Prestador institucional público: Es el establecimiento asistencial público que integra las Redes asistenciales definidas por el artículo 16 bis del decreto ley N° 2.763, de 1979, y que de cualquier modo intervino en los hechos que motivan el reclamo del interesado. Salvo en el caso de los Establecimientos de Autogestión en Red, tratándose de establecimientos sin personalidad jurídica, será parte el Servicio Público a que éste perteneciere, sin perjuicio de poder requerirse a la Dirección de dicho establecimiento los antecedentes o la participación que estime necesaria para el éxito del procedimiento de mediación.

Mediador: Es la persona o personas designadas por el Consejo de Defensa del Estado, o por las partes en su caso, para efectuar la mediación. El mediador deberá ayudar a las partes a lograr por sí mismas la solución de su controversia, sin perjuicio de proponer bases para un acuerdo, cuando lo estime pertinente.

Comité de Mediación: Órgano asesor de cada establecimiento conformado por personal experto e idóneo en diversas ciencias clínicas y jurídicas, que pueda evaluar, estudiar, y monitorear los reclamos que se efectúen en la Unidad de Mediación del Consejo de Defensa del Estado, en virtud de lo señalado en el Título III, Párrafo II, de la ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud y sus normas complementarias, constituyendo una instancia preparatoria a la reclamación precedentemente señalada.

Estará conformado por el Sub Director médico (a), abogado (a), médico auditor (a), profesional designado por Subdirección médica y un representante de calidad y seguridad del paciente.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157

Edición : 01

Fecha: 18 de Enero 2021

Página **Página 7 de 16**

Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

Informes de auditoría: Corresponde a una evaluación crítica y periódica de la calidad de la atención clínica que reciben los pacientes, mediante la revisión y el estudio de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias. Su propósito fundamental es procurar que el usuario reciba la mejor atención en salud posible y su objetivo específico es mejorar los procesos de calidad.

Los principios generales para el procedimiento de mediación según el decreto N° 47 son

:

Principio de Igualdad: El mediador se cerciorará de que los participantes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio.

Principio de Celeridad: El procedimiento de mediación impulsará de oficio en todos sus trámites, el mediador y los funcionarios públicos que de cualquier modo intervengan en él deberán actuar por propia iniciativa, salvo respecto de las actuaciones que correspondan a las partes, haciendo expeditos trámites del procedimiento y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar su pronta y debida solución.

Principio de Confidencialidad: El mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso mediación y estará amparado por el secreto profesional.

Principio de Imparcialidad: El mediador debe actuar con objetividad, cuidando de no favorecer o privilegiar a una parte en perjuicio de la otra y respetar el principio de probidad consagrado en la legislación.

Principio de Voluntariedad: Cualquiera de las partes podrá, en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar el procedimiento, el que se dará por terminado, dejándose constancia en un acta que deberá ser firmada por las partes y el mediador.

Principio de Probidad: Consiste en observar una conducta intachable y desarrollar un desempeño honesto y leal de función de mediador, con preeminencia del interés de las partes y de la sociedad por sobre el particular.

Carácter Secreto de la Mediación: Para permitir el éxito del procedimiento todas las declaraciones de las partes y las actuaciones de la mediación tendrán el carácter de secreta tanto el mediador como las partes involucradas deberán guardar reserva de todo lo que hayan conocido durante la mediación. Este deber de confidencialidad alcanza a los terceros que tomen conocimiento del caso a través de informes o intervenciones que hayan contribuido al desarrollo o al éxito del procedimiento. La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal. Sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no quedarán afectos al secreto, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirá por las reglas generales.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157

Edición : 01

Fecha: 18 de Enero 2021

Página Página 8 de 16

Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

5.2 Descripción del Procedimiento:

➤ **Notificación de reclamo de Mediación al Establecimiento de Salud:**

Una vez efectuada por el CDE la notificación a que se cita a audiencia en procedimiento de mediación a funcionario o establecimientos de salud de la Red, en el entendido que dicha citación incluye el relato y antecedentes aportados por el o los reclamantes y la fecha de citación a la primera audiencia de mediación, el abogado (a) del establecimiento requerido citará al Comité de Mediación, para efectos de presentar el caso, lo que dará inicio a la investigación del mismo. Asimismo, corresponde que notifique a los funcionarios de salud que se consignan en la solicitud de reclamación de mediación.

El Comité de Mediación solicitará a Calidad del establecimiento un informe del paciente, que consigne al menos el o los eventos adversos o centinela asociados, re intervención quirúrgica no programada, entre otros durante la hospitalización.

En caso de no existir auditoría clínica en relación al caso reclamado, corresponde que el Director del establecimiento, instruya al auditor (a) clínico la realización de la misma.

El médico auditor deberá enviar el informe de auditoría al Director del Hospital con copia al Subdirector médico del establecimiento y a la oficina de calidad y seguridad del paciente. Dicho documento debe ser analizado por el Comité de Mediación local. Paralelamente el Director del establecimiento enviará dicho informe a la Directora/or del Servicio de Salud Aconcagua con copia a asesoría jurídica y a oficina de calidad y seguridad del paciente del SSA, en un plazo no mayor a 48 horas de recepcionado.

Primera Audiencia de Mediación:

A la primera audiencia de mediación concurrirá en representación del Director del establecimiento requerido el abogado (a) del establecimiento y en representación de la Dirección de Servicio el o la abogada y la encargada de Calidad y Seguridad del paciente. Para presentarse a la primera mediación se requiere una revisión general de los antecedentes. El documento enviado por correo, emanado por el CDE es un resumen de los acontecimientos, y el objetivo de esta primera mediación es escuchar el relato de la parte afectada con el fin de tener mayor claridad de los hechos, de los principales actores involucrados: personas, establecimientos y de las peticiones.

➤ **Reunión de Análisis de Caso previa a Segunda Mediación, convocada por Servicio de Salud Aconcagua.**

Dentro de la semana previa a la segunda mediación y una vez recepcionada la auditoría clínica, él o la abogada de la Dirección de Servicio o en su defecto la encargada de calidad y seguridad del paciente del mismo, citarán al o los establecimientos involucrados en el proceso de mediación a una reunión para analizar el caso y consensuar la estrategia a definir. A ésta deberán asistir al menos tres representantes del comité de mediación del establecimiento



MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

requerido, quienes analizarán los antecedentes recopilados y la auditoría clínica, la cual debe haber sido recibida por la Dirección del Servicio, con a lo menos 3 días de antelación a la realización de esta reunión.

A fin de poder realizar oportunamente esta reunión de análisis, el informe de auditoría clínica deberá ser emitido a lo menos con una semana antes de la fecha de la segunda mediación.

Segunda Audiencia de Mediación:

Asistirá a la segunda audiencia, el abogado (a) del establecimiento requerido y/o cualquier otro funcionario que el Director de la institución estime pertinente, según lo recomiende el Comité de Mediación local y en representación de la Dirección de servicio asistirán el o la abogada y la encargada de Calidad y Seguridad del paciente, y un referente clínico en caso de haberse estimado necesario en la reunión del análisis del caso efectuada en la Dirección de Servicio.

En dicha audiencia, y de acuerdo a la recomendación surgida de la reunión de análisis de casos recién señalada, se podrán recopilar mayores antecedentes del caso, alcanzar acuerdos, frustrar la mediación, entre otros.

En caso de estimarse necesario la realización de una tercera audiencia de mediación, se hará dicha solicitud en la misma (segunda) audiencia de mediación.

➤ **Reunión de Análisis previa a Tercera audiencia de mediación, convocada por Servicio de Salud Aconcagua**

Dentro de la semana previa a la tercera mediación, el o la abogada de la Dirección de Servicio o en su defecto la encargada de calidad y seguridad del paciente del mismo, citarán al o los establecimientos involucrados en el proceso de mediación a una reunión para analizar el caso y consensuar la estrategia a definir, a la que deberán asistir dos representantes del comité de mediación de los establecimientos, y de la DSSA el subdirector de Administración y Finanzas, la encargada de calidad y el o la abogada.

Tercera audiencia de mediación

Asistirá a la tercera audiencia, el abogado (a) del establecimiento requerido y/o cualquier otro funcionario que el Director de la institución estime pertinente, según lo recomiende el Comité de Mediación local y en representación de la Dirección de Servicio el o la abogada y la encargada de Calidad y Seguridad del paciente, y un referente clínico en caso de estimarse necesario en la reunión del análisis del caso efectuada previamente en la Dirección de Servicio. En dicha audiencia, y de acuerdo a la recomendación surgida de la reunión de análisis de casos recién señalada, se podrán alcanzar acuerdos, o frustrar la mediación.

**MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO****5.3 Consideraciones Generales:**

Del prestador institucional: comparecerá en cada citación el abogado/a. En caso de disponerlo la Dirección del establecimiento, asistirá otro funcionario de dicha institución.

De la Dirección del Servicio de salud: comparecerá abogada/o y el/la encargada de calidad y seguridad del paciente o quien la subrogue y de ser requerido un referente clínico, de acuerdo a la materia reclamada.

Quienes están en la obligación de reserva o secreto de lo conversado en la mediación y su proceso, según lo estipula la ley 19.966

5.4 Alternativas de acuerdo en la mediación:

Las reparaciones a consecuencia de la responsabilidad que en materia sanitaria pudiere corresponder al Establecimiento de Salud o sus funcionarios podrán consistir en:

- a) Explicaciones de los hechos
- b) Disculpas
- c) Nuevas prestaciones médicas
- d) Atenciones especializadas
- e) Realización de exámenes, intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos.
- f) Adopción de medidas intrahospitalarias
- g) Indemnizaciones.

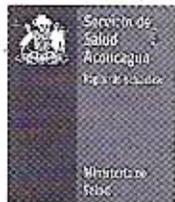
En el caso de proponer indemnizaciones habrá que actuar conforme a lo establecido en la Resolución Exenta del Ministerio de Salud N° 142 de 2005, referida a los montos máximos a pagar por los prestadores institucionales públicos en virtud del procedimiento de mediación establecido por la Ley N° 19.966. Estas indemnizaciones tienen el propósito de obtener la reparación de los daños ocasionados en el cumplimiento de sus funciones de otorgamiento de prestaciones de carácter asistencial.

Los representantes de la DSSA en conjunto con los representantes del Comité de Mediación del establecimiento consensuarán soluciones al conflicto y la forma de cumplirlas.

De no ser posible el consenso entre los representantes de la DSSA y los establecimientos, el Director de cada establecimiento en conjunto con la Subdirector/a de Gestión Asistencial y el Subdirector de Administración y Finanzas del Servicio de Salud, resolverán la alternativa a mediar.

Ante el caso de que la DSSA o sus establecimientos lleguen a un acuerdo o transacción en mediación ésta necesariamente deberá contener la renuncia de acciones para la DSSA, los establecimientos involucrados y los funcionarios de la Red. Cabe considerar, que los funcionarios involucrados, podrán voluntariamente llegar a acuerdos con él o los reclamantes del respectivo proceso de medicación.

De no ser posible el consenso entre los representantes de la DSSA y los establecimientos, el Director de cada establecimiento en conjunto con el subdirector/a de Gestión Asistencial del Servicio de Salud y el Subdirector de administración y finanzas del mismo resolverán la alternativa a mediar.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157

Edición : 01

Fecha: 18 de Enero 2021

Página **Página 11 de 16**

Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

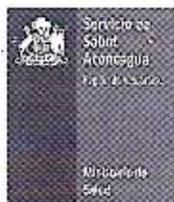
De persistir la falta de acuerdo, resolverá la Directora del Servicio de Salud Aconcgua como última instancia.

6. Registro de Información:

- ✓ Auditoria clínica
- ✓ Acta de mediación
- ✓ Informes de calidad y seguridad del paciente

7. Indicador:

FICHA DE INDICADOR: PROTOCOLO DE MEDIACION ANTE EL CONSEJO DEL ESTADO	
Titulo	Porcentaje de mediaciones que contaron con auditoria clínica según protocolo.
Propósito	Evaluar que exista una auditoría clínica como antecedente para abordar el proceso de mediación.
Tipo	Resultado
Numerador	Número de mediaciones que contaron con auditoría clínica en el periodo x100
Denominador	Número total de mediaciones del periodo
Fuente de datos	Informes de mediación
Umbral	100%
Periodicidad de la evaluación	Trimestral
Muestreo recomendado	La totalidad de las mediaciones del periodo.
Responsable	Encargada/o de Calidad DSSA
Áreas de aplicación	Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Aconcgua
Observaciones	N/A



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157

Edición : 01

Fecha: 18 de Enero 2021

Página Página **12** de **16**

Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

8. Normas y Referencias

- Ley núm. 19.966 Establece un régimen de garantías en salud. Título III De la responsabilidad en materia sanitaria, párrafo 43.
- Estudio sobre acuerdos de mediación por daños de salud en el Sector público, a 10 años de la consagración de la ley 19.966 Memoria para optar al Título Profesional de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Ricardo Ignacio Ardiles Andrade, Santiago de Chile, 2017.
- CHILE. Decreto N° 47. Ministerio de Salud. 2005. Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud.
- Resolución Exenta N° 142 de 2005 del Ministerio De Salud, que Establece Montos Máximos a pagar por los Prestadores Institucionales Públicos en virtud del Procedimiento de Mediación establecido por la Ley N° 19.966



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157

Edición : 01

Fecha: 18 de Enero 2021

Página **Página 13 de 16**

Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

9. Anexos: Anexo 1

	AUDITORIA CLINICA	Fecha ingreso
		Fecha egreso
		Nº días estada

A. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PACIENTE	RUT
---------------------	-----

B. HISTORIA CLINICA ABREVIADA

--

C. DIAGNOSTICOS Y TRATAMIENTOS EFECTUADOS

DIAGNOSTICOS
TRATAMIENTOS EFECTUADOS (FECHA CIRUGÍAS)

D. COMPLICACIONES O EVENTOS INESPERADOS

--

E. CAUSAS POSIBLES DE LA COMPLICACION

--

F. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS ACERCA DE LA COMPLICACION

--

G. EXISTENCIA DE NORMAS O PROTOCOLOS RELACIONADOS CON EVENTO CENTINELA.

--

H. FACTORES EXTERNOS QUE PUDIERON AFECTAR EVOLUCION

FACTOR	SI	NO	DETALLAR
Falta medicamento			
Exámenes diagnósticos			
Traslados			
Planta Física			
Otros			

I. TRATAMIENTOS EFECTUADOS DE COMPLICACIONES

--



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROTOCOLO

Código: SDGASSA157

Edición : 01

Fecha: 18 de Enero 2021

Página Página 15 de 16

Vigencia :Enero 2026

MEDIACION ANTE EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

10. Distribución:

Subdirección de Gestión Asistencial, Dirección Servicio de Salud.

- Depto. Gestión Hospitalaria.
- Depto. Gestión Atención Primaria en Salud.
- Depto. Gestión en Red cc: Of. Calidad y Seguridad del Paciente
- SAMU

Hospitales de Mayor Complejidad: Hospital San Camilo, Hospital San Juan de Dios

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Subdirección de Gestión del Usuario
- Comité de Mediación
- Asesor Jurídico
- Auditor Médico
- Calidad Seguridad del Paciente
- IAAS

COSAM de San Felipe:

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Calidad Seguridad del Paciente
- IAAS

COSAM de Los Andes

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Calidad Seguridad del Paciente
- IAAS

Hospital de Mediana complejidad: Philippe Pinel

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Calidad Seguridad del Paciente
- IAAS

Hospitales Menor Complejidad:

-Hospital San Francisco de Llay Llay.

- Dirección
- Subdirección Médica
- IAAS
- Calidad y Seguridad

Hospital San Antonio de Putaendo.

- Dirección
- Subdirección Médica

