

ESTUDIO DE  
**EFFECTOS  
DESJUDICIALIZADORES  
DE LA MEDIACIÓN  
EN SALUD**

2011-2020



CONSEJO DE  
DEFENSA DEL  
ESTADO

# Contenido

Presentación	3
1. Introducción	5
2. Objetivos generales y específicos	8
3. Metodología para el levantamiento y análisis de información	10
3.1. Estudio cuantitativo	12
3.2. Estudio cualitativo	18
4. Resultados	24
4.1. Resultados cuantitativos del estudio	25
4.2. Resultados del estudio cualitativo	47
4.3. Incidentes de salud	68
4.4. Daños en salud	71
5. Conclusiones y recomendaciones	74
5.1. Conclusiones del análisis cuantitativo	75
5.2. Conclusiones del análisis cualitativo	77
5.3. Recomendaciones	78
6. Bibliografía	80
Anexo 1. Indicadores cuantitativos	81

# Presentación

**E**L PRESENTE DOCUMENTO CORRESPONDE AL informe final del “Estudio de Efectos Desjudicializadores de la Mediación en Salud Período 2011–2020”, que ha sido ejecutado por la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, a través de su Centro de Estudios de la Justicia, para el Consejo de Defensa del Estado.

La desjudicialización de los conflictos en salud fue uno de los objetivos que persiguió la instauración de la mediación previa obligatoria para daños producidos por prestadores públicos de salud. En 2010, a cinco años de la implementación del mecanismo se hizo un estudio, cuyos datos mostraron que la mediación ha ayudado a mantener tasas más bien bajas de judicialización en contra del Estado: cerca del 89% de quienes solicitaron una mediación y no arribaron a un acuerdo, se abstuvieron de presentar una demanda ante los tribunales de justicia.

No obstante, la explicación de ello no había sido determinada o explorada, desconociéndose las razones por las cuales las personas que no llegaban a acuerdo decidían no demandar. Ciertamente la existencia de esta instancia podía influir en la decisión, pero no era clara la forma en que ello se producía.

Han transcurrido más de 17 años desde la instauración del mecanismo de mediación en salud en el Consejo de Defensa del Estado (CDE), y los datos levantados en el presente estudio muestran que —considerando el período de 10 años de análisis— la judicialización de los casos sin acuerdo en mediación ha aumentado, llegando a un 13,47%, comparado con el 10,7% del año 2011.

Al comparar el actual estudio con el anterior, podemos sostener que los procesos de mediación mantienen un mejor desempeño que los procesos judiciales, pese a que aquellos se han extendido en tiempo, pasando de 63 —según estudio anterior— a 78 días, ello sigue siendo muy menor a los cerca de 32 meses de duración de los procesos judiciales. En relación con los resultados de los juicios, en el presente estudio se observa una tasa favorable al demandante de alrededor de un 50% de los casos. En relación con los montos obtenidos, la indemnización en sede judicial ha

aumentado a más del doble de lo que se pagaba anteriormente (aproximadamente 75 millones en relación con los 35 millones del periodo 2005 a 2010); mientras que el monto promedio pagado en mediación aumentó solo de 7,7 millones a 10,4 millones, que es prácticamente el mismo monto solo reajustado por el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Por otro lado, la investigación cualitativa realizada en este estudio del año 2021 da cuenta de algunos espacios de mejora en el proceso de mediación. En tal sentido, se destaca la falta de información que manejan los/as usuarios/as respecto de este procedimiento y del rol que le cabe al CDE en esta instancia de diálogo; además, la escasa disposición a colaborar por parte de algunas entidades de salud y funcionarios/as reclamados/as. En cuanto al desconocimiento de los alcances de este mecanismo colaborativo, se debe tener presente que aproximadamente solo un tercio de las nuevas solicitudes de mediación se realizan mediante una entrevista previa con un/a funcionario/a del CDE, oportunidad en la que se entrega información pertinente a los/as usuarios/as, posibilitando aclaración de dudas; primando las vías digitales, siendo posible que los/as usuarios/as no lean ni comprendan a cabalidad toda la información publicada en la página web.

El presente informe se estructura en 5 capítulos.

Los capítulos 1 y 2 se centran en la introducción y objetivos respectivamente.

En el capítulo 3 se explica la metodología y el panorama general de la aproximación al problema estudiado, en orden a justificar la complementariedad de resultados cuantitativos y cualitativos, explicando las fuentes de información y los análisis empleados, distinguiendo los elementos cuantitativos (bases de datos, recolección de información primaria, análisis y pruebas estadísticas), de los cualitativos (entrevistas y análisis de discurso).

El capítulo 4 contiene los resultados del estudio. En el apartado cuantitativo se muestran los resultados de los indicadores definidos para realizar la evaluación de los efectos desjudicializadores de la mediación en salud, indicadores que se detallan en el Anexo 1. Por su parte, el apartado cualitativo muestra los resultados de la aplicación de las entrevistas y su análisis, incluyendo los resultados y análisis a nivel de incidentes de salud y de los daños asociados.

Finalmente, el capítulo 5 contiene conclusiones y recomendaciones.



**1**

# **Introducción**



**L**A DICTACIÓN EN EL AÑO 2004 DE LA LEY Nº 19.966, que establece un Régimen de Garantías en Salud, consagró, en su párrafo II (artículos 43 y siguientes), la mediación en salud ante el Consejo de Defensa del Estado (CDE) como requisito previo para la interposición de acciones jurisdiccionales que persigan la reparación por daños en salud en contra de prestadores institucionales públicos y sus funcionarios/as. En tal contexto, la implementación de este mecanismo de resolución de conflictos se estimó necesario para favorecer soluciones efectivas y oportunas, facilitando el acceso a la justicia de los/as usuarios/as del sistema público de salud; desjudicializar el conflicto sanitario y reducir el costo que los daños atribuidos a falta de servicio en materia sanitaria podían representar para el Fisco (CDE, 2011, p. 2).

Transcurridos cinco años desde la vigencia de la Ley Nº 19.966, la Unidad de Mediación del Consejo realizó un estudio para determinar los efectos desjudicializadores de la mediación en este ámbito,<sup>1</sup> abarcando desde el 2005 a 2010, evidenciando que solo un 10,7% de los casos terminados sin acuerdo en mediación presentaban una demanda judicial (CDE, 2011, p.8). El estudio, a su vez, efectuó un análisis comparativo entre el proceso de mediación y el judicial respecto de algunos indicadores relevantes, como tiempo de tramitación y resultado final, mostrando que los casos terminados en juicio tardaban 2 años y 84 días, mientras que la mediación se extendía tan solo a 63 días. Asimismo, el promedio de monto pagado en los casos con acuerdo ascendía a \$7.753.919 (p. 15), mientras que los terminados en sede judicial alcanzaban un promedio de \$35.127.524 (p. 24), lo que evidenció un ostensible ahorro fiscal.

La metodología empleada en dicha ocasión consistió en obtener información de casos judicializados en el periodo, por medio de oficios remitidos por la Unidad de Mediación a los diferentes Servicios de Salud, Hospitales Autogestionados y Departamentos de Salud Municipal. A partir de ello, se recopiló información particular de cada causa a través de distintas fuentes, resultando una base de datos de 386 causas judiciales. Esta base se comparó con el total de 4.326 casos terminados en mediación en el periodo (CDE, 2011, p. 5–6).

Es interesante notar que en el estudio anterior la tasa de acuerdos en mediación, respecto del total de casos terminados por voluntad de las partes, alcanzó un 22%. A su vez, del total de acuerdos, en menos de la mitad

---

1 Mediación y desjudicialización en el Consejo de Defensa del Estado (CDE).  
Noviembre 2011.

(309) se acordó el pago de una suma de dinero (acuerdo indemnizatorio), y en la gran mayoría las soluciones acordadas por las partes consistieron en otro tipo de reparaciones (CDE, 2011, p. 17), contribuyendo de esa forma también a la consecución de una respuesta a cada caso, que no necesariamente se condice con el pago de una indemnización.

Por su parte, respecto de los 386 juicios pesquisados en el estudio del año 2011, solo 100 se encontraban terminados a la fecha del análisis. Si se considera solo los 36 casos concluidos por condena o avenimiento (36%), y los 38 casos por absolución (CDE, 2011, p.12), el indicador de resultado favorable al demandante en el juicio mostró una tasa del 48,7%.

Finalmente, el estudio reportó cifras relevantes desagregadas según incidentes de salud. La tipología de incidentes en salud ofrece una respuesta más precisa en el análisis del tipo de daño reclamado, permitiendo identificar el conflicto que se produce en materia de salud (CDE, 2011, pp. 18–19).

A partir de estas categorías, fue posible identificar que la mayor prevalencia de conflictos en salud provino de errores de diagnóstico (23,7%), seguido por errores en la realización de procedimientos quirúrgicos o de enfermería (23,5%), continuando los errores en la atención obstétrica (15,4%) y los retardos en la atención con un 15,3% (p. 20). Por su parte, en los casos judicializados, los principales conflictos se originaron por errores de procedimiento (27,7%), errores de diagnóstico (23,6%), y errores en la atención obstétrica (17,1%) (CDE, 2011, p. 21).

Finalmente, en el análisis de los daños en salud, el estudio de 2011 señala que el principal daño reclamado en el CDE fue la invalidez parcial (31,5%), seguido por muerte (30%) y por otras secuelas no constitutivas de invalidez (24,8%).

En el referido estudio se concluye que la mediación favoreció la mantención de tasas bajas de judicialización del conflicto sanitario, puesto que cerca del 89% de quienes participaron en mediación sin alcanzar un acuerdo, luego no presentaron una demanda. Con todo, el estudio no pudo ahondar en las razones que llevaron a las personas a no demandar, a falta de información cualitativa a este respecto.

En este marco general, se ha solicitado el año 2021 la realización de un estudio que permita replicar la metodología de trabajo empleada anteriormente y obtener información actualizada de los efectos desjudicializadores de la mediación por daños en salud, comprendiendo el periodo 2011 y 2020.



# 2

## **Objetivos generales y específicos**

---

**E**L OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO encargado consistió en conocer y cuantificar los efectos desjudicializadores de la mediación en salud respecto de los prestadores públicos de la red asistencial, entre enero de 2011 y diciembre de 2020.

Los objetivos específicos del mismo fueron:

1. Identificar entre los casos que no han llegado a acuerdo durante la mediación de salud del CDE, aquellos que han recurrido a un juicio para la resolución del conflicto.
2. Determinar, entre los que han recurrido a un juicio, la cantidad de juicios con resultado favorable, desfavorable, abandonados u otros.
3. Conocer los montos indemnizatorios involucrados en juicios y/o reparaciones alcanzadas y compararlos con los acuerdos alcanzados en los procesos de mediación.
4. Conocer los tiempos involucrados en los procesos judiciales y compararlos con los de mediación.
5. Indagar acerca de las razones que motivan a las personas a interponer o no acciones judiciales, luego de concluida la mediación.
6. Identificar perfiles y características de los/as usuarios/as de mediación a nivel nacional y regional que ejercen acciones judiciales, y aquellos/as que no optan por ese canal.
7. Identificar los beneficios y desventajas que conlleva la judicialización de los conflictos en salud.
8. Conocer cuáles son los incidentes de salud que se vinculan a la interposición de reclamos y/o demandas judiciales.
9. Establecer, desde la perspectiva de la parte reclamante, categorías de conflictos/daños en salud, y sus diferentes formas de abordaje, y respuesta del sistema de salud, incluyendo la mediación del CDE.
10. Determinar categorías de conflictos/daños en salud que presentan menos cantidad de acuerdos y su índice de judicialización/desjudicialización.



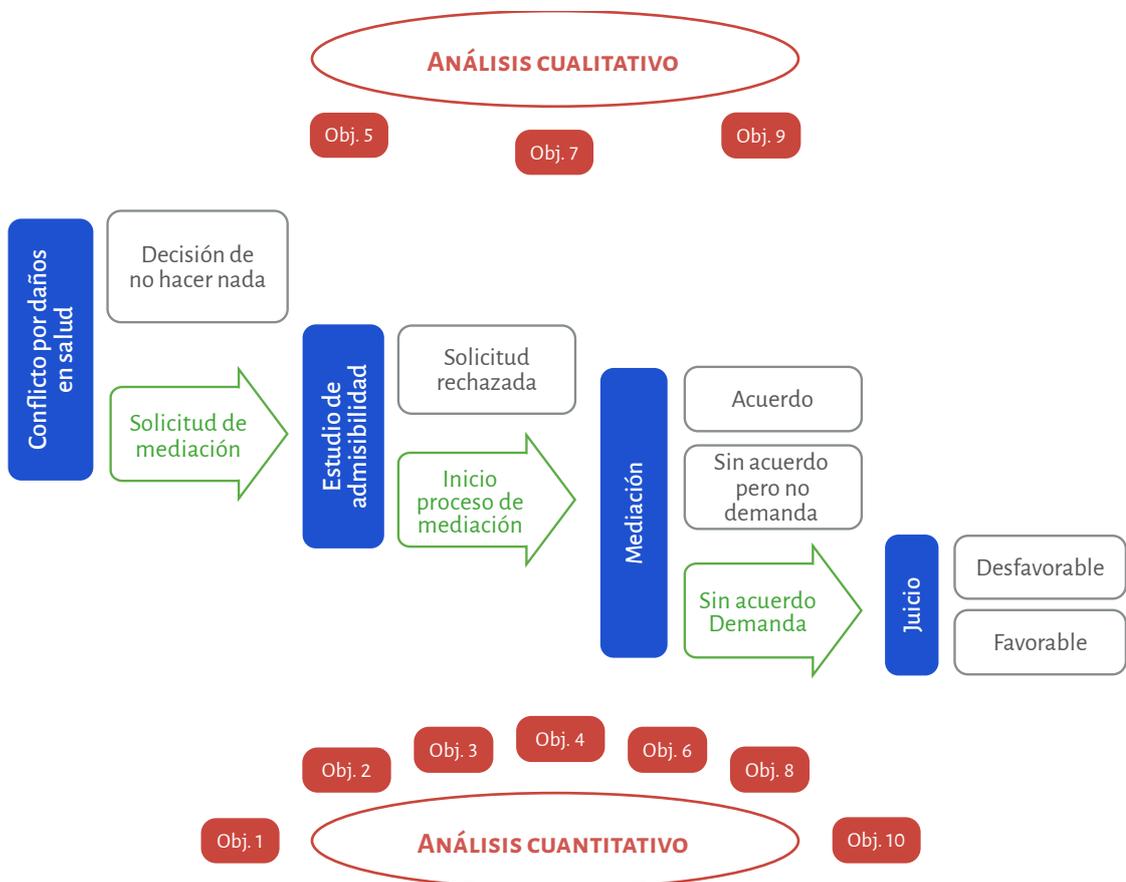
# 3

## **Metodología para el levantamiento y análisis de información**

---

PARA ABORDAR ADECUADAMENTE LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO conviene tener presente una esquematización del proceso de mediación, en el marco del servicio que entrega el Consejo de Defensa del Estado a la ciudadanía. A lo largo de este proceso, se puede observar que los diferentes objetivos específicos presentan naturaleza diversa, en algunos casos la respuesta requerida es de corte cuantitativo, mientras que en otros aparece como de naturaleza claramente cualitativa. Al respecto, se tuvo presente lo siguiente:

ILUSTRACIÓN 1 Marco general de la consultoría



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

En consideración a ello, se ha diseñado un análisis de naturaleza dual (cuantitativo y cualitativo) cuyos resultados se integran en las conclusiones del estudio.

A continuación, se explica el detalle metodológico de cada uno de estos componentes.

### 3.1. Estudio cuantitativo

Para abordar el cumplimiento de los objetivos específicos cuya respuesta es de naturaleza cuantitativa, se han considerado diferentes fuentes de información y formas de análisis.

#### 3.1.1. Fuentes de información

De acuerdo con los antecedentes entregados y el planteamiento metodológico expuesto, una parte central de los objetivos se cumple por medio del análisis de información existente sobre procedimientos de mediación terminados y el levantamiento de datos de casos judicializados entre 2011 y 2020. Por lo tanto, se trabajó con dos fuentes principales de información:

#### A. BASE DE DATOS CON EL TOTAL DE MEDIACIONES TERMINADAS DURANTE 2011 Y 2020

La base de datos utilizada entregada por el CDE, contenía 11.186 registros válidos para el estudio, distribuidos por año de término de mediación.<sup>2</sup>

**TABLA 1** Total de casos terminados en mediación por año

Año de término mediación	Frecuencia	Porcentaje
2011	959	8,57
2012	1.140	10,19
2013	1.074	9,60
2014	1.075	9,61
2015	1.017	9,09
2016	1.068	9,55
2017	1.155	10,33
2018	1.377	12,31
2019	1.546	13,82
2020	775	6,93
<b>Total</b>	<b>11.186</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

2 Archivo Excel: "Base Estudio Desjudicialización Terminadas, 2011 a 2020\_estandarizada\_marzo.xls" entregado por la contraparte.

Dentro de esta base de datos se registran 2 tipos de término: a) Término administrativo (1.169 casos) y b) Término por decisión de las partes (10.017 casos). El universo considerado en el estudio se compone de todas las mediaciones terminadas sin acuerdo: 9085 (incluye: falta de acuerdo, vencimiento de plazo, inasistencia de una o ambas partes y no aprobación del CDE<sup>3</sup>).

El detalle de los 2 tipos de término se muestra a continuación:

**TABLA 2** Frecuencias y porcentajes de términos por decisión de las partes

Tipo de término	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	2.101	20,97
Falta de acuerdo	7.916	79,03
<b>Total</b>	<b>10.017</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

**TABLA 3** Frecuencias y porcentajes de términos sin acuerdo, de tipo administrativo

Tipo de término	Frecuencia	Porcentaje
Vencimiento de plazo	933	79,81
Inasistencia de una o ambas partes	235	20,10
No aprobación del CDE (letra f)	1	0,09
<b>Total</b>	<b>1.169</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

3 Esta última, en el marco de los artículos 33 y 36 del Reglamento de Mediación (Decreto Nº 47, Ministerio de Salud, 2005).

Cabe mencionar que, en la base de datos entregada por el CDE, se incluyó información referida a dos aspectos considerados relevantes en el análisis de resultados, consistentes en la participación de abogados/as y en el número de sesiones de mediación. Se hace presente que para este análisis solo se dispuso de información de los casos mediados desde 2017 a 2020.

#### **B. BASE DE CASOS JUDICIALIZADOS ENTRE 2011 Y 2020 CONSTRUIDA POR CENTRO DE ESTUDIOS DE LA JUSTICIA (CEJ)**

Para lograr este levantamiento se aplicaron distintas estrategias, las que se explican por orden de ejecución.

- i) *Sistematización de planillas de casos resueltos por la Corte Suprema entre 2015–2020.*

La Unidad de Mediación del CDE proporcionó base de estudio de jurisprudencia sobre responsabilidad sanitaria del sector público, que contenía 194 casos judiciales resueltos por la Corte Suprema, distribuidos entre los años 2015 y 2020. De ese total, 111 correspondían a casos que coincidían con el periodo evaluado.

- ii) *Solicitud de información por parte de la Unidad de Mediación del Consejo de Defensa del Estado a los Servicios de Salud y Hospitales autogestionados del país.*

Mediante oficios emanados de la jefatura de la Unidad de Mediación, se requirió la colaboración de los 29 Servicios de Salud que conforman la red asistencial y 61 hospitales autogestionados, solicitándoles información sobre las **demandas civiles notificadas** entre enero de 2011 y diciembre de 2020, con detalle del rol de la causa y su respectivo tribunal.<sup>4</sup>

Como resultado de dicha solicitud, se obtuvo respuesta de 28 Servicios de Salud y de 31 hospitales<sup>5</sup>. Las respuestas fueron revisadas, descartándose duplicidad de información o la aplicación de otros criterios de selección.<sup>6</sup> Una vez completados estos dos pasos, se dio lugar al siguiente.

---

4 La solicitud se hizo en el marco del artículo 54 de la Ley Orgánica del Consejo de Defensa del Estado (D.F.L. N° 1, de 28 de julio de 1993, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de fecha 7 de agosto de 1993).

5 En algunos casos las demandas en contra de hospitales se incluyen en las respuestas entregadas por los Servicios de Salud respectivos, produciendo duplicidad de información, la que fue unificada.

6 Causas por indemnización de perjuicios por daños en salud, notificadas entre enero de 2011 y diciembre 2020.

iii) *Búsqueda de información en la Oficina Judicial Virtual respecto de casos terminados en mediación ante el CDE en el periodo en análisis.*

Esta búsqueda se realizó en dos fases: primero, respecto de establecimientos de salud dependientes de municipalidades, los que no fueron reportados por los Servicios de Salud u hospitales, cuya búsqueda se realizó sin mediar oficio a las municipalidades. Esta búsqueda se concentró en los casos terminados en mediación por una causal distinta del acuerdo, en que participó algún Centro de Salud Familiar o Centro de Referencia o SAPU, arrojando un total 459 casos (que corresponden a 101 municipalidades). El resultado de esta búsqueda determinó la existencia de tan solo 6 juicios que no habían logrado ser levantados a través de otras fuentes.

Adicionalmente, se realizó un levantamiento general de casos terminados sin acuerdo en mediación respecto de Servicios de Salud que no respondieron los oficios enviados, explorando por Servicio de Salud durante el lapso de cinco años posteriores a la fecha del ingreso de la mediación respectiva.<sup>7</sup>

Producto de los procesos anteriores, se identificaron 1.617 casos judicializados, antes de la aplicación de los filtros para su inclusión definitiva. Los criterios aplicados para considerar un caso en los cálculos finales fueron los siguientes:

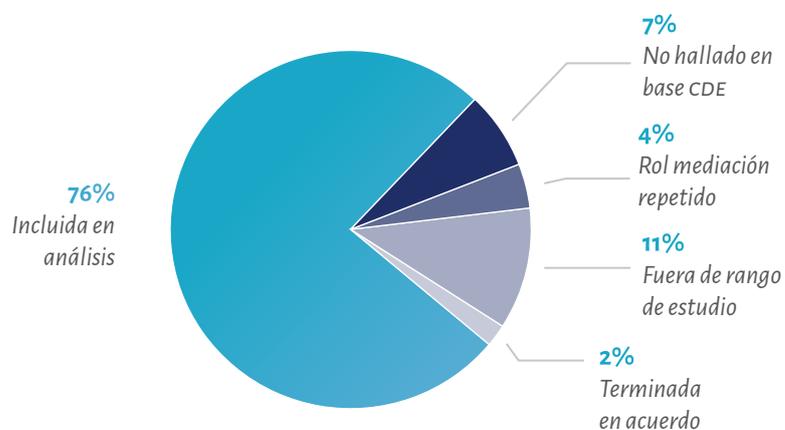
- i)** que el término de la mediación ante el CDE haya sido entre enero de 2011 y diciembre de 2020.
- ii)** que la notificación judicial de la causa se hubiese producido dentro del periodo de análisis, esto es, entre enero de 2011 y diciembre de 2020.
- iii)** que se tratase de casos en que el asunto discutido consistía en la responsabilidad sanitaria por daños atribuidos a prestaciones asistenciales públicas de salud.
- iv)** que la causa no hubiese terminado en acuerdo en mediación (por cualquier motivo).
- v)** que no se tratase de un caso de mediación repetido, es decir, se contabilizó una sola causa judicial por Rol de mediación CDE.
- vi)** que hubiese datos suficientes para identificar la relación entre un juicio y mediación.

Resultando 1.224 casos, los que fueron incluidos en el estudio, como se muestra en el gráfico siguiente.

---

7 La acción civil para demandar indemnización de perjuicios prescribe en un plazo de 4 años, conforme lo establece el artículo 40 de la Ley Nº 19.966.

GRÁFICO 1 Distribución de casos judicializados asociados a roles de mediación CDE



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. N=1.617

Los casos que califican se distribuyen según el año de judicialización, como se aprecia en la siguiente tabla.

TABLA 4 Distribución por año de las causas judicializadas identificadas en el estudio

Año de notificación de la demanda	Frecuencia	Porcentaje
2011	20	1,63
2012	65	5,31
2013	100	8,17
2014	132	10,78
2015	124	10,13
2016	122	9,97
2017	130	10,62
2018	166	13,56
2019	192	15,69
2020	173	14,13
<b>Total</b>	<b>1.224</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS LEVANTADOS EN EL ESTUDIO

Del total de causas que califican para el estudio, un 50 % se encuentran terminadas. Asimismo, del universo de las causas en tramitación, cerca del 30 % se encuentran archivadas o suspendidas (con apelación o recurso pendiente), como se observa en la tabla siguiente:

**TABLA 5** Distribución estado procesal de los casos judicializados identificados, según estado de la causa

Estado procesal	EN TRAMITACIÓN		TERMINADO		TOTAL GENERAL	
	Cant.	Porc.	Cant.	Porc.	Cant	Porc.
En tramitación	438	71,57			438	35,78
Archivada	87	14,22			87	7,11
Suspendida	87	14,22			87	7,11
Concluido			368	60,13	368	30,07
Cumplimiento			244	39,87	244	19,93
<b>Total general</b>	<b>612</b>	<b>100</b>	<b>612</b>	<b>100,00</b>	<b>1.224</b>	<b>100,00</b>
<b>Porcentaje del total</b>	<b>50,0</b>		<b>50,0</b>		<b>100</b>	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS LEVANTADOS EN EL ESTUDIO.

### 3.1.2. Análisis cuantitativo

El análisis cuantitativo consistió en la construcción de indicadores que permitieran efectuar la comparación entre los procesos de mediación ante el CDE y los casos judicializados tras no alcanzar acuerdo en mediación. Los indicadores empleados se listan en el ANEXO 1.

El periodo de evaluación se extendió desde 2011 a 2020. Sin embargo, a lo largo del estudio, también se presenta información específica respecto del periodo 2011–2019, por cuanto el año 2020 tuvo un comportamiento atípico, en atención a las consecuencias que generó el contexto de la pandemia por COVID-19, impactando en la tramitación de las mediaciones y juicios.

Para efectos de comparabilidad entre resultados de este estudio y el anterior, referido previamente, el indicador de judicialización se trabajó, además, considerando dos tramos de 5 años cada uno: 2011–2015 y 2016–2020. En cada periodo se contabilizó el total de mediaciones terminadas sin acuerdo, identificando aquellas que luego se judicializaron.

Finalmente, se analizó la participación de abogados/as representando o asistiendo a la parte reclamante en el proceso de mediación y la cantidad de sesiones realizadas, bajo el supuesto que ambos factores pudiesen

incidir en la posibilidad de arribar a un acuerdo. Para ello se ejecutaron pruebas de *chi-cuadrado*,<sup>8</sup> que permiten determinar si las proporciones de acuerdos son diferentes al ser vinculadas con esas variables (con o sin abogado/a representante, o según número de sesiones).

## 3.2. Estudio cualitativo

El estudio cualitativo realizado en esta consultoría estuvo orientado a abordar los objetivos 5, 7 y 9 antes referidos. Este componente cualitativo permite analizar los fenómenos desde la experiencia y visión de quienes los experimentan. En este contexto, la técnica considerada para responder a esta metodología es la entrevista en profundidad. Con ella, es posible conocer más a fondo las percepciones y motivaciones que fundamentan los relatos de las personas.

En el presente apartado, se detallará la técnica seleccionada, así como también el plan de análisis, los obstaculizadores y facilitadores del trabajo en terreno, la muestra y el perfil de las personas entrevistadas.

### 3.2.1. Técnica: entrevista individual

La entrevista individual se basa en la interacción entre entrevistador/a y entrevistado/a. Debe considerarse para su aplicación, que las personas estén a plena disposición de la actividad, con el fin de generar un espacio que facilite el diálogo entre las partes (Gaínza, 2006). Para llevar a cabo la entrevista, se requiere de una pauta que guiará la conversación, de tal modo que se aborden los temas considerados en el estudio, pero entregando plena libertad a la persona entrevistada para relatar su experiencia de la manera que mejor le parezca. En este espacio, se da cabida a que las personas vayan más allá de la pauta o que tomen el orden que mejor les acomode, con el fin de profundizar en información rica en contenido y significado.

---

8 Esta prueba estadística no paramétrica busca establecer si hay diferencias significativas entre las frecuencias observadas y las esperadas, siendo que estas últimas corresponden a las frecuencias que se darían si no hay dependencia entre las dos variables en análisis. De esta forma, esta prueba permite evaluar la independencia o no entre el par de variables en análisis.

Se considera clave en el contexto de una entrevista que las preguntas no induzcan a las respuestas y que estas no se traduzcan en dicotómicos “sí” o “no”, de manera tal de permitir que las personas profundicen en los motivos que hay detrás de sus razonamientos (Chateau, 1984).

Además, es importante considerar que la pauta no se traduzca en un diálogo extenso, pues esto puede agotar a la persona entrevistada.

### **3.2.2. Plan de análisis cualitativo**

A continuación, se presenta brevemente el plan de análisis, en atención a la teoría utilizada para revisar la información y el uso de software como herramienta de apoyo para dicho proceso.

#### **A. ANÁLISIS DE DISCURSO Y TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La principal directriz del estudio cualitativo se basa en el análisis de discurso, con el fin de dar sentido a los relatos de las personas entrevistadas. Es preciso enfatizar que este tipo de análisis no busca “descubrir” elementos discursivos, sino más bien en comprender estos relatos en su contexto cultural y social y así situar sus narrativas. Para ello se consideran los postulados de Jesús Ibáñez (1979), Roland Barthes (1993) y Teun Van Dijk (1999), según los cuales el discurso es estudiado en tres niveles: el nuclear, el autónomo y el sýnnomo.

Por otro lado, a fin de velar por la consistencia y pertinencia de los resultados, se abordó la información a partir de la triangulación propuesta por los autores Guba y Lincoln (1985), quienes plantean la necesidad de generar consistencia entre los criterios de los investigadores, los relatos provenientes de las entrevistas y los antecedentes del estudio de manera circular, con el objeto de dar sentido a los hallazgos. Este proceso de triangulación se llevó a cabo durante todo el estudio, pues en la medida que se fueron realizando entrevistas se generaron reflexiones en el equipo orientadas a darle consistencia a los resultados.

#### **B. USO DE SOFTWARE NVIVO**

El uso de software tiene dos factores claves que lo convierten en una herramienta útil para el trabajo cualitativo: por un lado, la capacidad de sistematizar de manera ordenada la información, y por otro, la posibilidad de revisar de forma objetiva las decisiones de análisis que los investigadores realizan a partir de la trazabilidad de la codificación de la información.

Si bien el uso de software ha sido ampliamente conocido para trabajar con Grounded Theory, esta herramienta puede ser aplicada para una amplia gama de perspectivas analíticas cualitativas, a partir de la capacidad de utilizar diferentes estrategias de codificación consideradas en programas como NVivo, software utilizado en el presente estudio.

### ***3.2.3. Obstaculizadores y Facilitadores en el proceso de aplicación de entrevistas***

En este apartado se describen brevemente los obstaculizadores y facilitadores detectados en la fase de levantamiento de información primaria cualitativa.

#### **A. PRINCIPALES OBSTACULIZADORES**

- ▶ Personas contactadas rechazaron participar del estudio. El principal argumento fue no querer hablar del tema.
- ▶ Números de teléfono de contacto existentes en base de datos se encontraban desactualizados o no contestaron.

#### **B. PRINCIPALES FACILITADORES**

- ▶ Protocolo de contacto consiste en llamar 3 veces a un mismo número telefónico en 3 días diferentes de la semana y en distintos horarios, considerando al menos un llamado en la mañana y otro en la tarde. Ello permitió contactar a personas que inicialmente no contestaron el teléfono.
- ▶ Los protocolos de contacto consideraron la revisión de toda la base de datos 2 veces (además de los tres llamados por cada caso, ya mencionados), lo que permitió chequear en la segunda revisión el estado de los casos y confirmar su situación.
- ▶ La Unidad de Mediación entregó en varias ocasiones bases de datos con nuevos casos para completar las muestras faltantes, judicializados y no judicializados, que incluían datos de contacto.

### ***3.2.4. Muestra***

La muestra fue dividida en tres macrozonas, distribuidas de la siguiente manera:

**MACROZONA NORTE:** Regiones Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo.

**MACROZONA CENTRO:** Regiones Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío.

**MACROZONA SUR:** Regiones Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes.

TABLA 6 Muestra Inicial

Macro Zona País	GRUPO OBJETIVO			Cantidad de entrevistas
	1. Usuarios/as que han llegado a acuerdo en mediación	2. Usuarios/as que no han llegado a acuerdo en mediación y han interpuesto una demanda	3. Usuarios/as que no han llegado a acuerdo en mediación y que no han interpuesto una demanda	
Macro Zona Norte	1	2	2	5
Macro Zona Centro	1	2	2	5
Macro Zona Sur	1	2	2	5
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

A continuación, se presenta el detalle de los casos entrevistados por tipo de muestra:

TABLA 7 MUESTRA LOGRADA:

*Zona y tipo de daño de usuarios/as que llegaron a acuerdo en mediación*

Macro Zona País	n	Ciudad	Detalle
Macro Zona Norte	1	La Serena	Acuerdo Indemnización Resultado de muerte
Macro Zona Centro	1	Santiago	Acuerdo Indemnización Invalidez parcial
Macro Zona Sur	1	Puerto Montt	Acuerdo Indemnización + prestaciones asistenciales Invalidez parcial
<b>Total</b>	<b>3</b>		

TABLA 8 MUESTRA LOGRADA

*Zona y tipo de daño de usuarios/as que no han llegado a acuerdo en mediación y han interpuesto una demanda*

Macro Zona País	n	Ciudad	Detalle
Macro Zona Norte	2	1 Arica	Daño psicológico
		1 La Serena	Resultado de muerte
Macro Zona Centro	2	1 Concepción	Resultado de muerte
		1 Santiago	Invalidez parcial
Macro Zona Sur	2	1 Puerto Montt	Respondido por representante Daño psicológico y error en diagnóstico
		1 Punta Arenas	Invalidez parcial, daño psicológico
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>6</b>		

TABLA 9 MUESTRA LOGRADA

*Zona y tipo de daño de usuarios/as que no han llegado a acuerdo en mediación y que no han interpuesto una demanda*

Macro Zona País	n	Ciudad	Detalle
Macro Zona Norte	2	1 Iquique	Error en el diagnóstico, resultado de muerte
		1 La Serena	Cirugía defectuosa, invalidez parcial
Macro Zona Centro	2	1 Santiago	Error en el diagnóstico
		1 Santiago	Invalidez total
Macro Zona Sur	2	1 Temuco	Error en el diagnóstico
		1 Puerto Montt	Error en el diagnóstico
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>6</b>		

#### A. PERFIL DE PERSONAS ENTREVISTADAS

La muestra del apartado cualitativo se compone solo de personas **reclamantes** que comparecen personalmente y abogados/as que las representan o asesoran.

Para contextualizar, este mecanismo se caracteriza por ser una forma de resolución de conflictos basada en la colaboración de las partes mediante la búsqueda de diálogo, con la asistencia técnica de un mediador imparcial, con el fin de encontrar un punto en común que logre superar el conflicto. En dicho contexto, se cuenta con una parte reclamante y una reclamada, quienes pueden comparecer personalmente, sin perjuicio de su derecho a ser asistidos y/o representados por un/a abogado/a que los acompañe en la mediación.

Es relevante considerar que, pese a que la mediación es obligatoria para iniciar acciones indemnizatorias, una vez iniciado el procedimiento prima la voluntariedad, por lo tanto, reclamante y/o reclamado pueden retirarse de la mediación en cualquier momento manifestando su voluntad de no perseverar.

A continuación, se describe el perfil de las personas entrevistadas:

**TABLA 10** Perfil de personas entrevistadas

Macrozona	Tipo de término en mediación	Edad	Género	Reclamante o abogado reclamante	Profesión u oficio
Norte	Con acuerdo	51 a 60 años	Femenino	Reclamante	Dueña de casa
Centro	Con acuerdo	31 a 40 años	Femenino	Reclamante	Dueña de casa
Sur	Con acuerdo	51 a 60 años	Femenino	Reclamante	Profesional
Norte	Sin acuerdo con juicio	31 a 40 años	Femenino	Reclamante	Oficio
Norte	Sin acuerdo con juicio	41 a 50 años	Masculino	Abogado	Profesional
Centro	Sin acuerdo con juicio	41 a 50 años	Femenino	Reclamante	Oficio
Centro	Sin acuerdo con juicio	Más de 61 años	Femenino	Reclamante	Oficio
Sur	Sin acuerdo con juicio	41 a 50 años	Masculino	Abogado	Profesional
Sur	Sin acuerdo con juicio	31 a 40 años	Femenino	Reclamante	Profesional
Norte	Sin acuerdo sin juicio	41 a 50 años	Femenino	Reclamante	Dueña de casa
Norte	Sin acuerdo sin juicio	51 a 60 años	Femenino	Reclamante	Oficio
Centro	Sin acuerdo sin juicio	41 a 50 años	Femenino	Reclamante	Profesional
Centro	Sin acuerdo sin juicio	20 a 30 años	Masculino	Reclamante	Profesional
Sur	Sin acuerdo sin juicio	20 a 30 años	Femenino	Reclamante	Oficio
Sur	Sin acuerdo sin juicio	41 a 50 años	Femenino	Reclamante	Profesional

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

## B. CANTIDAD DE SESIONES

De las experiencias relatadas en las entrevistas, 8 personas declaran haber tenido solo una sesión de mediación, entre las cuales los/as dos abogados/as entrevistados señalan que fueron ellos quienes manifestaron su voluntad de no perseverar.

A su vez, 4 personas entrevistadas afirman haber participado en dos a tres sesiones, entre las cuales un caso terminó con acuerdo.

Una persona indica haber tenido 6 a 7 sesiones de mediación con acuerdo en el proceso. Otra persona señala que, si bien el acta de mediación constata que no se llegó a acuerdo, plantea que la sesión nunca se llevó a cabo, dado que no se presentó el hospital.



4

# Resultados



**P**ARA DAR CUENTA de los principales hallazgos de esta consultoría, se han ordenado los resultados en dos grupos: mediación y judicialización, distinguiéndose en cada uno el componente cuantitativo del cualitativo.

## 4.1. Resultados cuantitativos del estudio

### 4.1.1. Características y resultados de la mediación

Para caracterizar cuantitativamente la mediación en salud, este apartado incluye la revisión de 4 indicadores de desempeño.

#### A. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Al estudiar la extensión de los procesos de mediación, se considera la diferencia en días corridos entre la fecha de notificación a las partes y la de término.<sup>9</sup> El tiempo promedio observado es de 78,34 días (cerca de 2 meses y medio).

Respecto de los valores extremos, la duración mínima fue de cero días (probablemente debido a un término inmediato), y la máxima es de 627 días<sup>10</sup> (casi 21 meses). Los percentiles del 25% y 75%, corresponden a 63 y 238 días, lo cual refleja la existencia de valores extremos altos, con muy baja frecuencia.

Al realizar un análisis de tendencia, se observa un aumento leve del tiempo promedio de duración, desde 69 días en el 2011 a 80 días en el 2019 y a 114 días en el 2020. El incremento mayor en el 2020 se explica por las suspensiones de plazos y mediaciones en el primer periodo de la pandemia.<sup>11</sup>

9 En mediación se distingue la fecha de término legal, de la fecha de término administrativo. La primera da cuenta del momento en que deciden llegar o no a un acuerdo, enmarcada en los plazos legales establecidos para el procedimiento. La segunda, da cuenta del momento en que se avisa a quien solicita la mediación que está disponible su documento final, es decir, una vez que se han efectuado las revisiones jurídicas y controles administrativos internos, iniciados a posteriori del término legal.

10 En este procedimiento de mediación inicialmente las partes arribaron a un acuerdo superior a 1.000 UF, pero el CDE lo rechazó, sugiriéndose que el mediador explorara nuevas alternativas de acuerdo con las partes. Finalmente, los reclamantes no aceptaron esta segunda propuesta.

11 El aumento en el tiempo medio anual de las mediaciones durante el año 2020 se debe a la pandemia, período en el cual hubo suspensión de plazos y audiencias, mediante Resolución Exenta N° 354, del 08.04.2020, de la Presidencia del CDE.

TABLA 11 Tiempo de duración de los procesos de mediación (2011–2020)

Año de término de la mediación	Número de procesos de mediación terminados (a)	Tiempo total de las mediaciones <sup>12</sup> (en días) (b)	Indicador: Tiempo medio anual de las mediaciones (en días) (b/a)
2011	959	66.568	69,41
2012	1.140	79.327	69,59
2013	1.074	78.714	73,29
2014	1.075	80.086	74,50
2015	1.017	77.035	75,75
2016	1.068	82.557	77,30
2017	1.155	92.003	79,66
2018	1.377	107.859	78,33
2019	1.546	124.153	80,31
2020	775	88.034	113,59
<b>Total periodo 2011–2020</b>	<b>11.186</b>	<b>876.336</b>	<b>78,34</b>
<b>Total periodo 2011–2019<sup>13</sup></b>	<b>10.411</b>	<b>788.302</b>	<b>75,72</b>

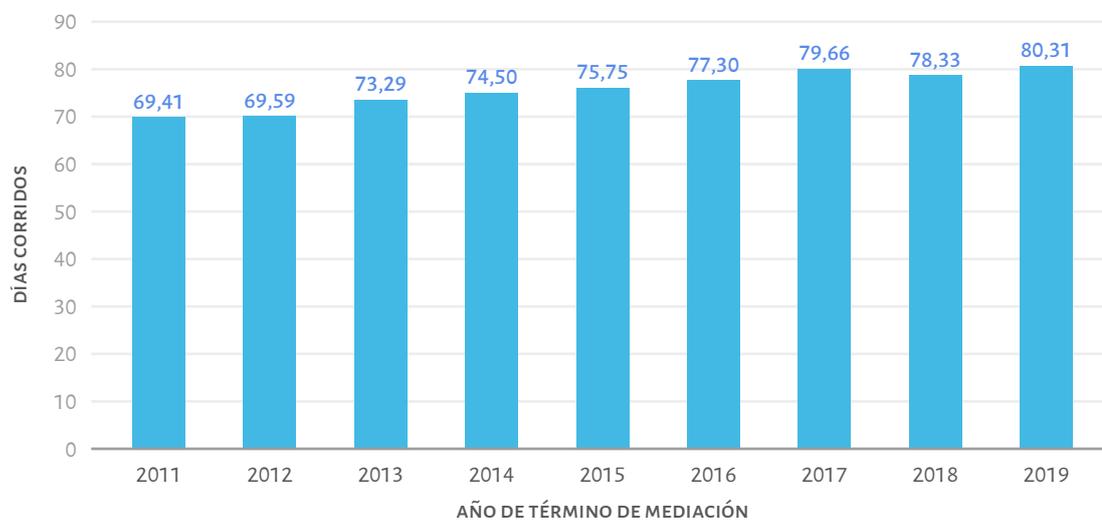
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE BASE DE DATOS DE CASOS MEDIADOS CDE<sup>13</sup>

El gráfico muestra un aumento leve, pero constante en prácticamente todos los años del periodo de evaluación.

12 El tiempo total se calcula mediante la resta de la fecha de término legal y la notificación de las partes.

13 Se agrega para cada tabla el resultado del periodo completo estudiado y el periodo comprendido entre 2011–2019, considerando el notorio efecto que la pandemia ha tenido en los procesos de mediación. Lo mismo se ha decidido aplicar en las tablas vinculadas a procesos judicializados. Los gráficos que se presentan a continuación de cada tabla se refieren al periodo 2011–2019.

GRÁFICO 2 Duración media anual de las mediaciones por año (2011–2019)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

## B. PORCENTAJE DE ACUERDOS DE MEDIACIÓN

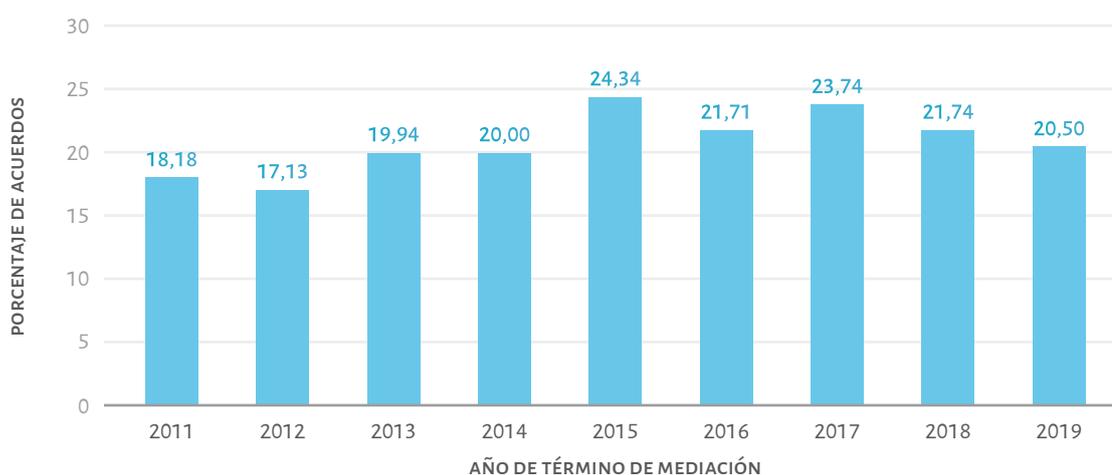
Por su parte, el porcentaje de acuerdos en mediación, dentro del total de casos terminados por decisión de las partes,<sup>14</sup> ha tenido un comportamiento en torno al 21 % en todo el periodo.

<sup>14</sup> Para el cálculo de este indicador se excluyen los términos de tipo administrativo, en donde no se involucra la voluntad de las partes (detalle en Tabla 3). Por lo tanto, se considera como base de cálculo únicamente las 10.017 mediaciones que terminan con “acuerdo” o “falta de acuerdo”.

TABLA 12 Porcentaje de acuerdos en procesos de mediación ante el CDE (2011–2020)

Año de término de mediación	Número total de acuerdos de mediación (a)	Número total de mediaciones terminadas por decisión de las partes (b)	Indicador: porcentaje de acuerdos de mediación (a/b)
2011	148	813	18,20
2012	168	981	17,13
2013	186	933	19,94
2014	194	974	20,00
2015	222	912	24,34
2016	213	981	21,71
2017	249	1.049	23,74
2018	277	1.274	21,74
2019	288	1.405	20,50
2020	156	698	22,35
<b>Total periodo 2011–2020</b>	<b>2.101</b>	<b>10.016</b>	<b>20,98</b>
<b>Total periodo 2011–2019</b>	<b>1.945</b>	<b>9.318</b>	<b>20,87</b>

GRÁFICO 3 Porcentaje de acuerdos de mediación por año (2011–2019)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

## D. INDEMNIZACIÓN PROMEDIO POR ACUERDO

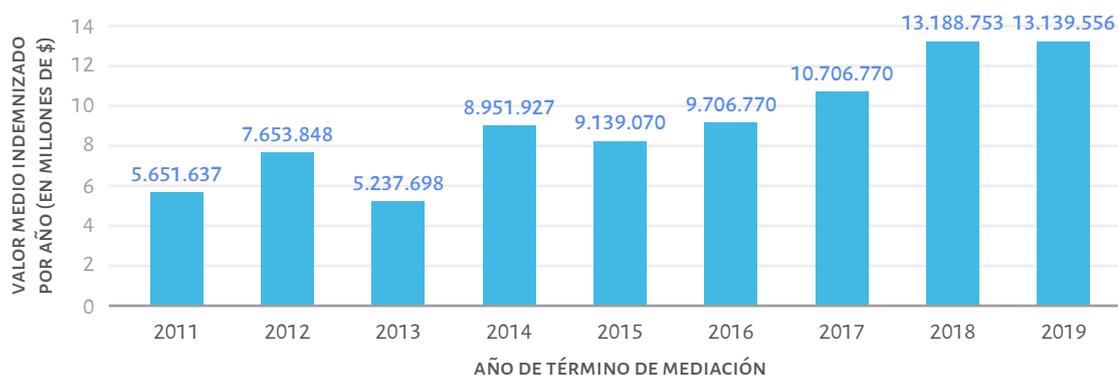
En relación con el monto total pagado por acuerdos indemnizatorios en mediación, se evidencia un aumento significativo desde el 2015, con la excepción del año 2020. A nivel de montos promedios, el aumento ha sido sostenido incluso considerando el año 2020.

A continuación se muestran los resultados:

**TABLA 13** Montos indemnizatorios en los casos de mediación (2011–2020)

Año de término de mediación	Total de indemnizaciones (en \$) [a]	Total de procesos con acuerdos indemnizatorios [b]	Indicador (en \$) [a/b]
2011	293.885.107	52	5.651.637
2012	566.384.733	74	7.653.848
2013	340.450.340	65	5.237.698
2014	814.625.374	91	8.951.927
2015	919.002.308	112	8.205.378
2016	1.078.410.262	118	9.139.070
2017	1.349.052.957	126	10.706.770
2018	1.859.614.135	141	13.188.753
2019	1.865.816.902	142	13.139.556
2020	1.446.135.707	90	16.068.175
<b>Total periodo 2011–2020</b>	<b>10.533.377.825</b>	<b>1.011</b>	<b>10.418.771</b>
<b>Total periodo 2011–2019</b>	<b>9.087.242.118</b>	<b>921</b>	<b>9.866.712</b>

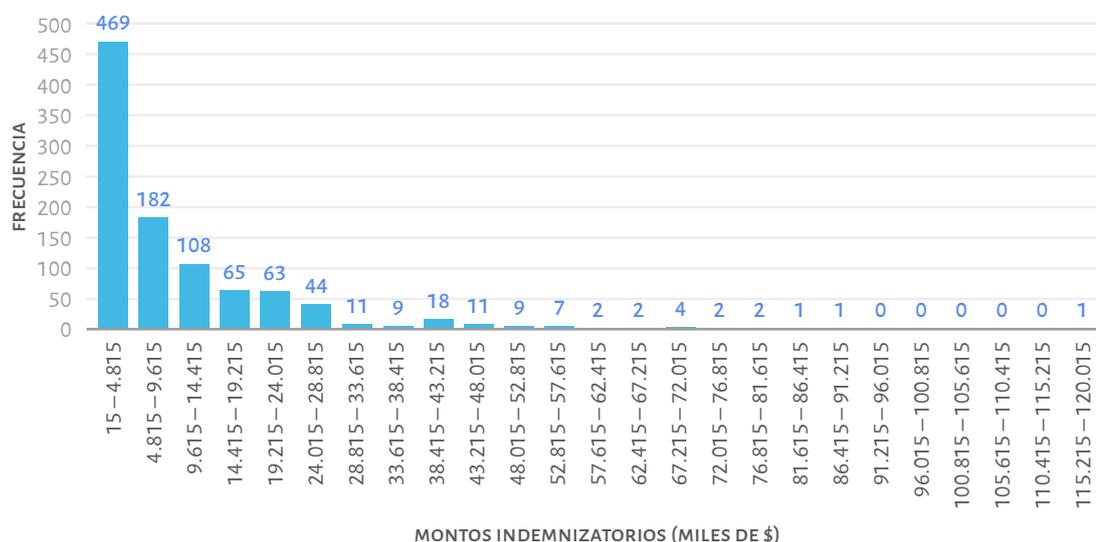
**GRÁFICO 4** Monto indemnizatorio promedio por año (2011–2019)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

En el periodo 2011 a 2020, un total de 1.011 procesos de mediación terminaron con acuerdo indemnizatorio. El monto promedio pagado ascendió a \$10.418.771, siendo la mediana<sup>15</sup> de \$5.000.000. Es decir, la mitad de estos acuerdos terminó con montos sobre los 5 millones de pesos y la otra mitad con montos bajo esta cifra. Respecto de los valores extremos, la indemnización mínima correspondió a \$15.000 y la máxima a \$117.075.217. Los percentiles del 25% y 75% corresponden a \$1.632.000 y \$14.168.500, respectivamente. Ello refleja la existencia de valores extremos altos, con muy baja frecuencia, como se demuestra en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO 5** Histograma<sup>16</sup> de los montos indemnizatorios en mediaciones (en miles de \$)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

- 15 Medida de tendencia central de los datos, es equivalente al percentil 50 y divide la distribución de los datos a la mitad.
- 16 Un histograma es un gráfico que representa el conjunto total de datos distribuido en pequeños rectángulos de igual anchura y cuya altura está determinada por la cantidad de casos que representa ese rectángulo. En este caso, la anchura de cada rectángulo corresponde a 4 millones de pesos; así, la primera barra cuenta todos los casos (de los 1.011) que tienen un monto indemnizatorio hasta 4 millones, la segunda barra, aquellos casos que tienen un monto indemnizatorio superior a 4 y hasta 8 millones de pesos.

#### 4.1.2. Identificación y resultados de la judicialización

A partir de la base de datos identificada es posible obtener los siguientes indicadores asociados a la judicialización.

##### A. PORCENTAJE DE CASOS TERMINADOS SIN ACUERDO EN MEDIACIÓN CON DEMANDA JUDICIAL

La relación entre el número total de casos judicializados notificados por daños en salud en el sector público y el número total de mediaciones terminadas sin acuerdo en el periodo 2011 a 2020 se muestra en la tabla siguiente.

**TABLA 14** *Porcentaje de casos terminados en mediación sin acuerdo judicializados en el periodo, según año*

Año de término de mediación	Total términos sin acuerdo	Total casos judicializados hasta 2020	Indicador: porcentaje de judicialización
2011	811	89	10,97
2012	972	146	15,02
2013	888	112	12,61
2014	881	135	15,32
2015	795	127	15,97
2016	855	130	15,20
2017	906	153	16,89
2018	1.100	171	15,55
2019	1.258	130	10,33
2020	619	31	5,01
<b>Total periodo 2011–2020</b>	<b>9.085</b>	<b>1.224</b>	<b>13,47</b>
<b>Total periodo 2011–2019</b>	<b>8.466</b>	<b>1.193</b>	<b>14,09</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Como puede apreciarse, la tabla precedente presenta el panorama general de la judicialización en el periodo comprendido en el estudio. Por cada año de término de mediación se indica la cantidad de casos terminados sin acuerdo y cuántos de ellos fueron judicializados en el periodo del 2011 a 2020.

En atención que los datos de las judicializaciones de las mediaciones terminadas sin acuerdo fueron obtenidos en el año 2021, se puede sostener que la tasa de judicialización del primer quinquenio es prácticamente definitiva, siendo poco probable que se presenten nuevas demandas respecto de esos casos, dado que el plazo de prescripción de la acción civil (4 años) ya se encuentra vencido.<sup>17</sup> En cambio, la tasa de judicialización del segundo quinquenio en adelante puede sufrir cambios por la mayor posibilidad de que los reclamantes interpongan nuevas demandas por estar vigente el plazo de prescripción.

Para realizar el cálculo de la tasa de judicialización (indicador 2.1) se consideraron los siguientes aspectos técnicos:

- i) Se incluyeron solo los procesos judicializados por daños en salud asociados a roles de mediación del CDE, estimando como un solo proceso de mediación la existencia de uno o más juicios relacionados con dicha mediación.
- ii) Se contemplaron como casos terminados en mediación aquellos sin “acuerdo”.
- iii) Para los casos en que no se identificó el año de notificación judicial, se consideró el año de generación de la causa.

Los resultados de este ejercicio muestran la siguiente tasa de judicialización efectiva.

**TABLA 15** *Porcentaje de casos judicializados respecto del total de casos terminados sin acuerdo en mediación, según quinquenio*

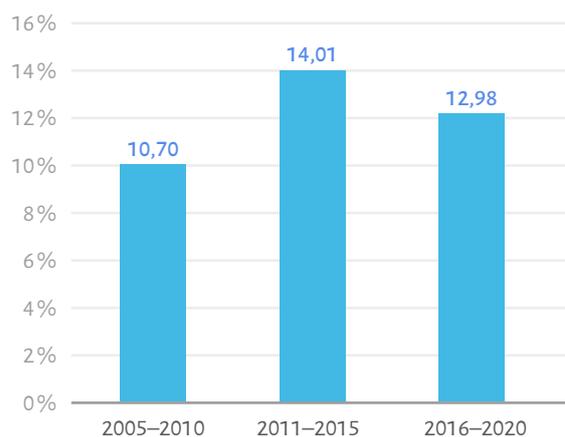
Periodo	Total de procesos judicializados <sup>18</sup> (notificados) [a]	Total casos terminados en mediación por “falta de acuerdo” [b]	Indicador [a/b]
2011-2015	609	4.347	14,01
2016-2020	615	4.738	12,98
2011-2020	1.224	9.085	13,47

17 A menos que se configure alguna causal excepcional de suspensión de la prescripción, en virtud del artículo 2509 del Código Civil.

18 Asociados a roles CDE del periodo en cuestión.

Es interesante observar este cálculo por quinquenios porque permite compararlo con la tasa de judicialización del estudio anterior que arrojó un 10,7% para el periodo 2005–2010.

**GRÁFICO 6** Tasa de judicialización por quinquenio (2005–2020)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS RECOPIADOS Y DEL INFORME “MEDIACIÓN Y DESJUDICIALIZACIÓN EN EL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO (CDE)”. NOVIEMBRE 2011

## B. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO JUDICIAL

El indicador de tiempo promedio (en días corridos) de los procesos judiciales terminados por sentencia definitiva u otro equivalente jurisdiccional—considerando un total de 455 con información suficiente para el cálculo—, muestra un tiempo medio de 963,14 días (alrededor de 2 años y 8 meses), con una alta dispersión y con una mediana de 898,5 días. Es decir, la mitad de los casos terminados duraron más de 898,5 días.

Adicionalmente, se puede advertir la asimetría generada por procesos judiciales que presentan valores extremos y altos en su duración, siendo el valor máximo de 2.774 días y el mínimo de 35 días.

Si bien la tabla 16 muestra una disminución progresiva del indicador “Tiempo medio de duración del proceso judicial”, esta no se debe a una disminución efectiva de la duración de los juicios, sino a un sesgo inevitable producto de la naturaleza del estudio, de la metodología y del momento

en que se realiza la medición.<sup>19</sup> Así, a medida que la fecha de término de la mediación se acerca al periodo de corte del estudio (diciembre de 2020), solo los casos cuyos juicios han terminado tempranamente ingresan al cómputo. Por ejemplo, si una mediación termina el 2011, se judicializa el año 2012 y el juicio termina el 2017, entra en el cómputo, porque el levantamiento de información se realizó el año 2021. En cambio, una mediación terminada en el año 2019, judicializada en el 2020, es altamente probable que el año 2021 (momento en que se levanta la información), todavía no esté finalizado el juicio, por ende, no entra en el cómputo.

**TABLA 16** *Tiempo de duración de los procesos judiciales según año de la mediación (2011–2020)*

Año de término de mediación	Tiempo total (en días corridos) de todos los procesos judiciales terminados [a]	Total de procesos judiciales terminados* [b]	Indicador: tiempo medio del proceso judicial (en días corridos) [a/b]
2011	59.387	48	1.237,23
2012	86.781	78	1.112,58
2013	55.010	55	1.000,18
2014	74.761	75	996,81
2015	59.937	62	966,73
2016	42.057	51	824,65
2017	41.043	53	774,40
2018	16.861	26	648,50
2019	2.196	6	366,00
2020	194	1	194,00
<b>Total periodo (2011–2020)</b>	<b>438.227</b>	<b>455</b>	<b>963,14</b>
<b>Total periodo (2011–2019)</b>	<b>438.033</b>	<b>454</b>	<b>964,83</b>

\*NOTA. INCLUYE SOLO CASOS TERMINADOS POR SENTENCIA EJECUTORIADA U OTRO EQUIVALENTE JURISDICCIONAL, Y EN QUE SE PUDO IDENTIFICAR FECHA DE NOTIFICACIÓN Y DE TÉRMINO

19 Este estudio se trata de una investigación “transaccional”, es decir es una “fotografía” de un periodo de tiempo, y requiere estipular claramente el periodo de corte.

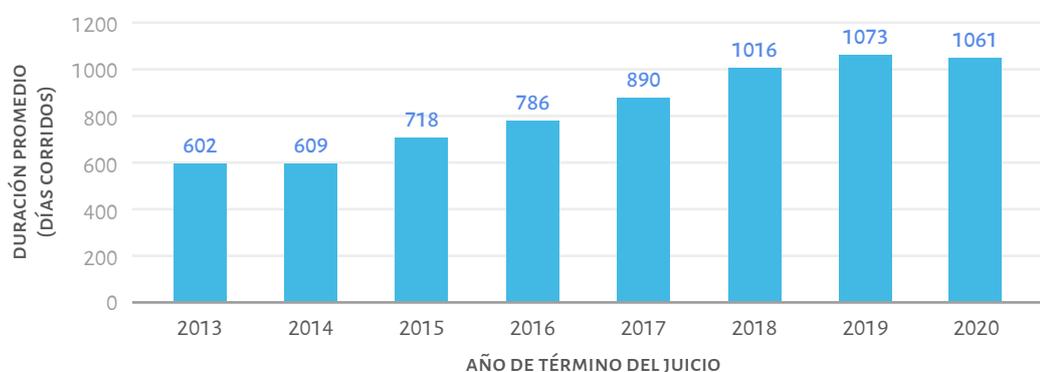
TABLA 17 *Tiempo de duración de los procesos judiciales, según quinquenio de término mediación*

Periodo	Total de procesos judiciales terminados* [a]	Duración total del proceso [b]	Indicador: tiempo promedio en días [a/b]	Indicador: tiempo promedio en años
2011–2015	318	335.876	1.056,21	2,9
2016–2020**	137	102.351	747,09	2,0

\*NOTA. INCLUYE SOLO CASOS TERMINADOS POR SENTENCIA EJECUTORIADA U OTRO EQUIVALENTE JURISDICCIONAL, Y EN QUE SE PUDO IDENTIFICAR FECHA DE NOTIFICACIÓN Y DE TÉRMINO

\*\*ESTA TABLA DA CUENTA DE TODOS LOS JUICIOS TERMINADOS AL MOMENTO DE CORTE DE ESTE ESTUDIO (DICIEMBRE DE 2020). ESO EXPLICA QUE EL NÚMERO DE ESTUDIOS TERMINADOS EN EL 2º QUINQUENIO SEA MENOR QUE EN LOS AÑOS ANTERIORES. POR LO TANTO, NO PUEDE CONCLUIRSE QUE EL TIEMPO DE LOS JUICIOS ESTÉ DISMINUYENDO

De manera complementaria, en el siguiente gráfico se muestra el promedio de duración de los juicios según su año de término. Aunque ello no permite comparar datos de mediación y judicialización por año, admite un panorama más adecuado de los tiempos de duración de los juicios.

GRÁFICO 7 *Tiempo promedio de duración del proceso judicial (en días corridos), según año de término judicial*

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS RECOPIADOS

NOTA: NO HAY JUICIOS TERMINADOS LOS AÑOS 2011 Y 2012 QUE CUMPLAN LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN EN EL ESTUDIO

### C. PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES TERMINADOS FAVORABLEMENTE PARA EL/LA DEMANDANTE

En relación con el resultado de los procesos judicializados terminados por cualquier motivo, se observa que cerca del 50% de los casos concluye con resultado favorable para los/as demandantes, comprendiendo aquellos concluidos con conciliación, sentencia condenatoria, transacción, avenimiento, ascendiendo a 300 respecto del total de 612. Considerando

únicamente juicios terminados con sentencia definitiva u otro equivalente jurisdiccional (464 casos), la tasa de término favorable a el/la reclamante sube a un 64,6%, como se observa en la siguiente tabla.

**TABLA 18** *Distribución de formas de término de causas judicializadas*

Forma de término	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje término jurisdiccional*
Avenimiento	35	5,72	7,5
Conciliación	2	0,33	0,4
Condena	244	39,87	52,6
Transacción	19	3,10	4,1
Sentencia absolutoria	163	26,63	35,1
Excepción Perentoria	1	0,16	0,2
Excepción Dilatoria	14	2,29	
Desistimiento	5	0,82	
Abandono del procedimiento	120	19,61	
Retiro demanda	2	0,33	
Téngase por No Presentada	4	0,65	
No da curso a la demanda	3	0,49	
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>100,00</b>	

NOTA: (\*) CONSIDERA ÚNICAMENTE TÉRMINOS CON SENTENCIA DEFINITIVA EJECUTORIADA U OTRO EQUIVALENTE JURISDICCIONAL (N=464).  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS LEVANTADOS EN EL ESTUDIO

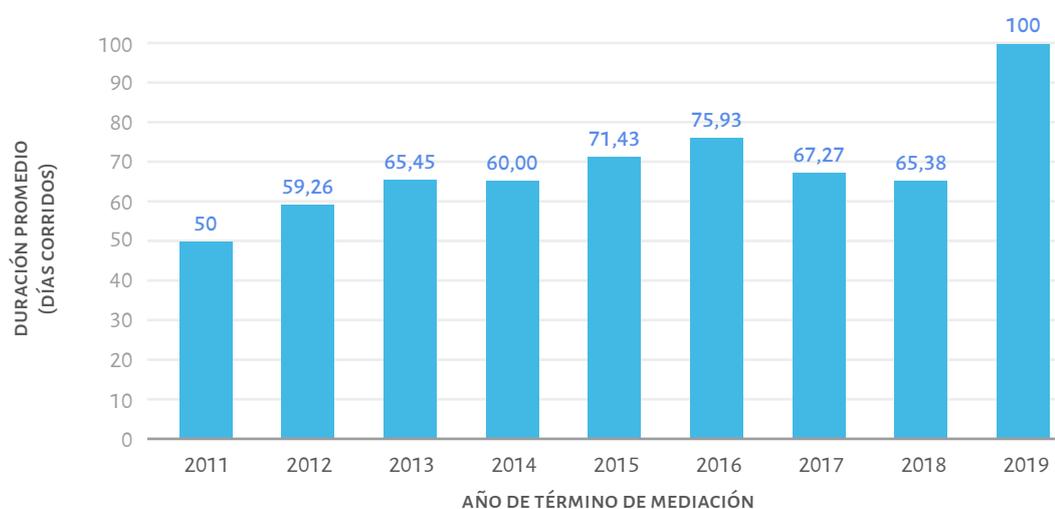
Si se analiza el resultado de los procesos judiciales por año, el porcentaje de casos terminados favorablemente a el/la demandante arroja una tendencia al alza, con algunas excepciones en los años 2014, 2017 y 2018. La escasa cantidad de juicios terminados desde 2019 en adelante no permite un análisis de tendencia certero, por cuanto el 100% de favorabilidad es sobre un universo mínimo.

TABLA 19 Resultado de los casos judicializados (2011–2020)

Año de término de mediación	Total de procesos judiciales favorables terminados hasta 2020 [a]	Total de procesos judiciales terminados hasta 2020 [b]	Indicador: porcentaje de procesos judiciales terminados favorables [a/b]
2011	24	48	50,00
2012	48	81	59,26
2013	36	55	65,45
2014	45	75	60,00
2015	45	63	71,43
2016	41	54	75,93
2017	37	55	67,27
2018	17	26	65,38
2019	6	6	100,00
2020	1	1	100,00
<b>Total periodo (2011–2020)</b>	<b>300</b>	<b>464</b>	<b>64,66</b>
<b>Total periodo (2011–2019)</b>	<b>299</b>	<b>463</b>	<b>64,58</b>

NOTA. INCLUYE SOLO CASOS TERMINADOS POR SENTENCIA EJECUTORIADA U OTRO EQUIVALENTE JURISDICCIONAL

GRÁFICO 8 Porcentaje de casos judiciales terminados favorablemente para demandante según año de término de la mediación (2011–2020)

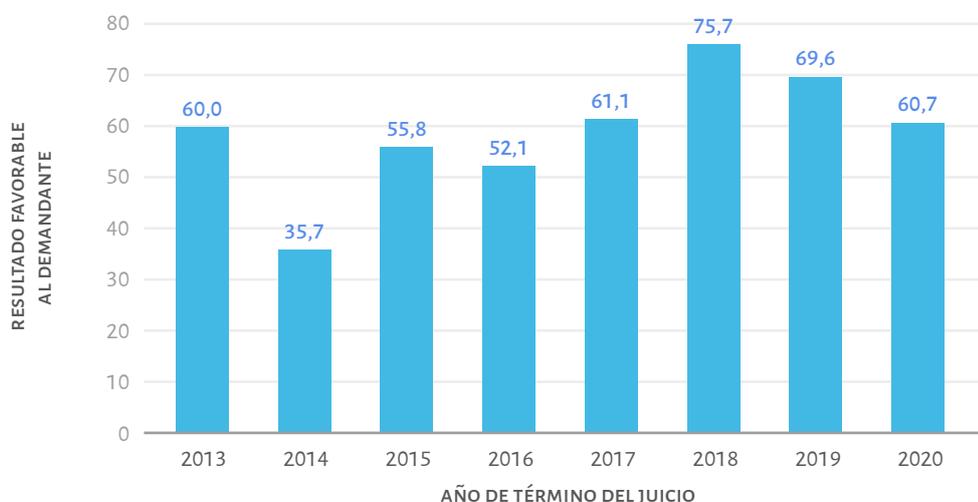


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS RECOPIADOS

El gráfico 8 muestra el % de juicios favorables, calculado a partir del total de mediaciones finalizadas sin acuerdo en un año determinado. Al respecto, se debe tener en consideración lo señalado anteriormente, vale decir, que la tasa de favorabilidad registrada en el primer quinquenio tendrá un nivel de certeza mayor que la del segundo quinquenio, en donde es posible que, a la fecha de cierre del levantamiento de información (año 2021), aún existan varios juicios sin terminar, desconociéndose sus resultados (favorable o no a demandante).

De manera complementaria, en el gráfico 9 se muestra el % de juicios favorables a demandantes según su año de término. Este dato, si bien no permite comparar datos de mediación y judicialización por año, ya que son datos distintos, sí entrega una perspectiva de cómo varían los resultados de los juicios en cada año.

**GRÁFICO 9** Porcentaje de casos judiciales terminados favorablemente para demandante según año de término del juicio (2011–2020)



#### D. INDEMNIZACIÓN PROMEDIO POR SENTENCIA FAVORABLE

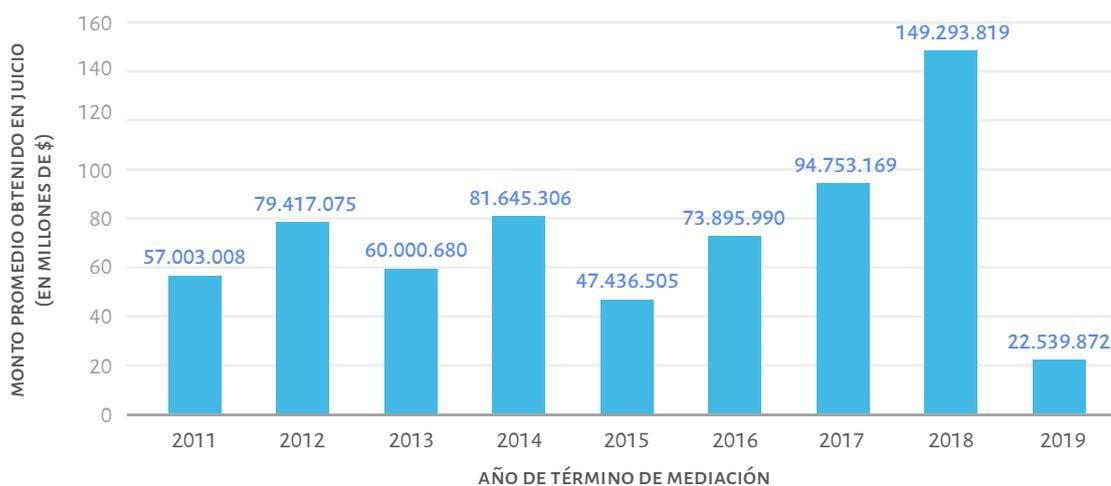
Los montos promedios pagados por concepto de indemnización en juicio muestran, en general, una tendencia al alza, con algunas excepciones los años 2013, 2015 y 2020. El año 2018 destaca con uno de los montos promedios más altos (\$ 149.293.819).

TABLA 20 Monto indemnizatorio en casos judicializados (2011–2020)

Año de término administrativo	Suma de monto indemnizatorio (en \$) [a]	Total casos con término favorables hasta 2020 [b]	Monto promedio [a/b]
2011	1.368.072.184	24	57.003.008
2012	3.812.019.604	48	79.417.075
2013	2.160.024.496	36	60.000.680
2014	3.674.038.760	45	81.645.306
2015	2.134.642.730	45	47.436.505
2016	3.029.735.604	41	73.895.990
2017	3.505.867.248	37	94.753.169
2018	2.537.994.923	17	149.293.819
2019	135.239.234	6	22.539.872
2020	15.000.000	1	15.000.000
<b>Total 2011-2020</b>	<b>22.372.634.783</b>	<b>300</b>	<b>74.575.449</b>
<b>Total 2011-2019</b>	<b>22.357.634.783</b>	<b>299</b>	<b>74.774.698</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS RECOPIADOS

GRÁFICO 10 Indemnización promedio por proceso judicial favorable (en \$), según año de término de la mediación (2011–2019)

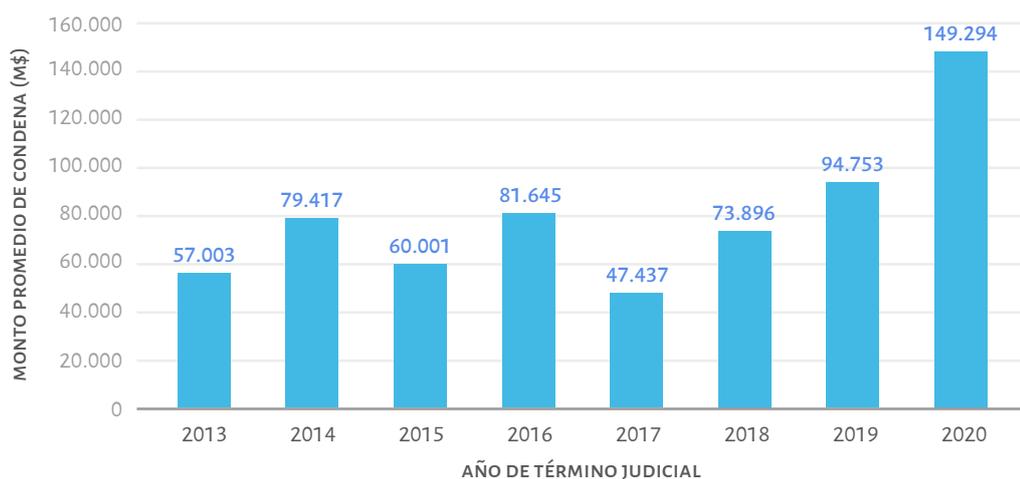


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS RECOPIADOS

Es importante considerar que los montos antes indicados corresponden a aquellos juicios favorables para los/as demandantes, terminados hasta diciembre de 2020, referidos a casos que no llegaron a acuerdo en mediación en el periodo de estudio. En este sentido, y por las mismas razones esgrimidas previamente respecto de la tasa de resultado favorable, se advierte que los montos promedios referidos desde el año 2015 en adelante pueden sufrir modificaciones en el futuro.

Con todo, puede resultar útil tener una visión del promedio de montos de las condenas según el año de término judicial, como se detalla en el siguiente gráfico.

**GRÁFICO 11** *Indemnización promedio por proceso judicial favorable, según año de término judicial (en miles de \$)*



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS RECOPIADOS

#### 4.1.3. Análisis comparativo

Los indicadores comparativos de ambos procesos se muestran a continuación.

##### A. RATIO O PROPORCIÓN DEL AHORRO EN TIEMPOS DE RESPUESTA

La siguiente tabla muestra la comparación entre la duración de los juicios y de las mediaciones.

TABLA 21 Valores comparativos para duración de procesos de mediación y judiciales (2011–2020)

Año de término mediación	Tiempo medio (en días corridos) de mediación [a]	Tiempo medio (en días corridos) de proceso judicial [b]	Proporción del ahorro en tiempos de respuesta de mediación por sobre opción judicial
2011	69,41	1237,23	17,82
2012	69,59	1112,58	15,99
2013	73,29	1000,18	13,65
2014	74,50	996,81	13,38
2015	75,75	966,73	12,76
2016	77,30	824,65	10,67
2017	79,66	774,40	9,72
2018	78,33	648,50	8,28
2019	80,31	366,00	4,56
2020	113,59	194,00	1,71
<b>Promedio periodo (2011–2020)</b>	<b>78,34</b>	<b>963,14</b>	<b>12,29</b>
<b>Promedio periodo (2011–2019)</b>	<b>75,72</b>	<b>964,83</b>	<b>12,74</b>

NOTA: USA VALORES DE TABLA 11 Y DE TABLA 16

La proporción del ahorro en tiempos de respuesta se puede interpretar como el ratio o número de veces que resulta más conveniente la mediación por sobre el juicio. En dicha línea, se estableció que, en todo el periodo de evaluación, la mediación es cerca de 12 veces más rápida que un juicio.

Si bien los datos anuales permiten comparar efectivamente la duración de las mediaciones y de los juicios para un mismo año, presentan el problema de desconocer el término de varios juicios, especialmente aquellos iniciados en los últimos años del periodo estudiado, lo que explica el descenso de la tasa a medida que transcurren los años, agudizándose al acercarnos al final del periodo estudiado. Así, por ejemplo, en el 2019 apreciamos que la mediación es 4,5 veces más rápida que un juicio, pero si hiciéramos el estudio en 2025, seguramente esa proporción aumentaría porque tendríamos los datos de más juicios terminados.

## B. RATIO O PROPORCIÓN DEL AHORRO EN GASTO PÚBLICO POR INDEMNIZACIÓN

Por su parte, en relación con los montos a pagar por indemnización en sede judicial y en mediación, se obtienen los siguientes resultados.

**TABLA 22** Valores comparados de montos indemnizatorios en mediación y juicio, en pesos (2011–2020)

Año de término mediación	Promedio de montos a pagar en indemnización en mediación	Promedio de montos a pagar por indemnización en sede judicial	Ratio o proporción del ahorro en gasto público por indemnización
2011	5.651.637	57.003.008	10,09
2012	7.653.848	79.417.075	10,38
2013	5.237.698	60.000.680	11,46
2014	8.951.927	81.645.306	9,12
2015	8.205.378	47.436.505	5,78
2016	9.139.070	73.895.990	8,09
2017	10.706.770	94.753.169	8,85
2018	13.188.753	149.293.819	11,32
2019	13.139.556	22.539.872	1,72
2020	16.068.175	15.000.000	0,93
<b>Promedio periodo (2011–2020)</b>	<b>10.418.771</b>	<b>74.575.449</b>	<b>7,16</b>
<b>Promedio periodo (2011–2019)</b>	<b>9.866.712</b>	<b>74.774.698</b>	<b>7,58</b>

NOTA: USA VALORES DE TABLA 13 Y DE TABLA 20

Esta proporción del ahorro se puede interpretar como el ratio o número de veces más conveniente que resulta la mediación por sobre el juicio, en base a la comparación de los montos pagados por el Estado en ambos casos. Pues bien, de los datos presentados precedentemente, podemos sostener que en el periodo evaluado las indemnizaciones pagadas en juicios han significado un mayor gasto fiscal, siendo 7 veces más costosos para el Estado que las mediaciones.

### 4.1.4. Aspectos adicionales revisados

#### i. Participación de abogados/as por la parte reclamante en mediación

Para saber si la participación de abogados/as representando o asistiendo a la parte reclamante en el procedimiento de mediación es un factor

que incide en la posibilidad de llegar o no a acuerdo, se realizó una prueba de *chi-cuadrado*.<sup>20</sup> Con esta prueba se podrá verificar estadísticamente si los porcentajes de acuerdos y la presencia de abogados/as son variables independientes.

Cabe mencionar que la participación de abogado/a por la parte reclamante solo se registra desde el año 2017 en adelante, con los siguientes resultados:

**TABLA 23** Frecuencia y porcentaje de casos con o sin abogado/a por la parte reclamante respecto de mediaciones concluidas con o sin acuerdo, por decisión de las partes (2017–2020)

		Abogado/a por la parte reclamante		Total	
		Sí	No		
<b>Acuerdo en mediación</b>	<b>Sí</b>	Frecuencia	177	793	970
		Proporción dentro de la columna	16,78%	23,52%	21,92%
	<b>No</b>	Frecuencia	878	2.578	3.456
		Proporción dentro de la columna	83,22%	76,48%	78,08%
<b>Total</b>	Frecuencia	1.055	3.371	4.426	
	Proporción dentro de la columna	100,00%	100,00%	100,00%	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE.

Los resultados indican que existen diferencias al contar o no con abogado/a asistiendo o representando a los reclamantes, pues en el caso de los que sí tienen abogado/a, la tasa de acuerdo es del 16,78%, comparado con un 23,52% en los casos que no cuentan con uno/a. Es decir, los acuerdos se logran en mayor medida en los casos en que no hay asistencia o

<sup>20</sup> Esta prueba estadística no paramétrica busca establecer si hay diferencias significativas entre las frecuencias observadas y las esperadas, siendo que estas últimas corresponden a las frecuencias que se darían si no hay dependencia entre las dos variables en análisis. De esta forma, esta prueba permite evaluar la independencia o no entre el par de variables en análisis.

representación de abogado/a. Esta diferencia es estadísticamente significativa al aplicar a estos resultados el análisis de chi-cuadrado.<sup>21</sup>

Al analizar la información más específicamente, distinguiendo si la asistencia de abogados/as es particular o es parte del convenio entre el CDE y la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)<sup>22</sup>, los resultados son más evidentes. Se puede observar con claridad que los/as abogados/as CAJ llegan a un porcentaje de acuerdos por sobre el promedio nacional (24,68%), mientras que los/as abogados/as particulares, solo alcanzan el 14,51% de acuerdos. Así lo muestra la tabla 24.

**TABLA 24** *Porcentaje de acuerdos según si la asistencia o representación legal es particular o de CAJ*

<b>% de acuerdo</b>	<b>Con asistencia de abogado/a particular</b>		<b>Con asistencia de abogado/a de la CAJ</b>		<b>Con asistencia de abogado/a total</b>	
Acuerdo	119	14,51 %	58	24,68 %	177	16,78 %
Falta de acuerdo	701	85,49 %	177	75,32 %	878	83,22 %
<b>Total</b>	<b>820</b>	<b>100,00 %</b>	<b>235</b>	<b>100,00 %</b>	<b>1.055</b>	<b>100,00 %</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

Al replicar el cruce y análisis entre la participación o no de abogados/as por la parte reclamante en mediación y la información de las judicializaciones de aquellas mediaciones terminadas sin acuerdo, se puede evaluar si contar o no con abogado/a en el proceso de mediación influye en la posterior decisión de judicialización, obteniendo los siguientes resultados:

21  $\chi^2(1, N = 4426) = 21.37, p < .001$ . Esto significa que el valor chi cuadrado obtenido es de 21,37, y que existe una probabilidad de 0.001% que las variables sean independientes. Este resultado considera un grado de libertad y un nivel de confianza del 95%.

22 La Unidad de Mediación tiene varios convenios de colaboración con distintas Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) a nivel nacional. Cuando un caso cumple ciertos requisitos: nivel socioeconómico bajo, alta complejidad del caso, desequilibrio en la mesa de mediación, la Unidad lo deriva a la CAJ respectiva para que este organismo evalúe su asesoramiento.

**TABLA 25** Frecuencia y proporción de mediaciones con o sin abogado/a por la parte reclamante respecto de los casos judicializados (2017–2020)

		Abogado/a por la parte reclamante		Total	
		Sí	No		
<b>Caso judicializado</b>	<b>Sí</b>	Frecuencia	139	300	439
		Proporción dentro de la columna	13,18 %	8,90 %	9,92 %
	<b>No</b>	Frecuencia	916	3.071	3.987
		Proporción dentro de la columna	86,82 %	91,10 %	90,08 %
<b>Total</b>	Frecuencia	1.055	3.371	4.426	
	Proporción dentro de la columna	100,00 %	100,00 %	100,00 %	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

Se evidencian diferencias en aquellas mediaciones en que la parte reclamante cuenta con abogado/a, arrojando una tasa de judicialización de 13,18 %, comparado con un 8,90 % en los casos que no lo tienen. Es decir, los procesos se judicializan en mayor medida cuando participan abogados/as. La diferencia es estadísticamente significativa al aplicar la prueba de chi cuadrado.<sup>23</sup>

Al revisar si la participación de un/a abogado/a en mediación incide con el resultado favorable alcanzado en tribunales, se observa que un 4,97 % de quienes contaron con abogado/a en mediación obtienen un resultado favorable en juicio; mientras que dicho porcentaje aumenta a un 14,25 % en los/as reclamantes que no contaron con abogados/as en la mediación. Es decir, tienen peores resultados —en términos de condenas favorables a demandantes—, los/as reclamantes que concurrieron con abogado/a a la mediación y luego judicializaron su caso. Esto se expresa en la siguiente tabla:

23  $\chi^2(1, N = 4426) = 16.44, p < .001$ . Esto significa que el valor chi cuadrado obtenido es de 16.44, y que existe una probabilidad de 0.001 % que las variables sean independientes. Este resultado considera un grado de libertad y un nivel de confianza del 95 %.

TABLA 26 Frecuencia y proporción de casos con o sin abogado/a respecto de los casos judicializados

			Abogado/a por la parte reclamante		Total
			Sí	No	
Caso judicializado favorable	SÍ	Frecuencia	8	50	58
		Proporción dentro de la columna	4,97%	14,25%	11,33%
	NO	Frecuencia	153	301	454
		Proporción dentro de la columna	95,03%	85,75%	88,67%
Total	Frecuencia	161	351	512	
	Proporción dentro de la columna	100,00%	100,00%	100,00%	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE

Esta diferencia es estadísticamente significativa al aplicar el análisis de *chi-cuadrado*<sup>24</sup>.

#### ii. Número de sesiones de mediación

Respecto al análisis sobre la incidencia del número de sesiones realizadas en un procedimiento de mediación y sus resultados (acuerdo o sin acuerdo), es posible observar que existen diferencias relevantes entre quienes terminan el proceso en 1 a 3 sesiones, 4 a 6 sesiones y con más de 6 sesiones. En cada una de estas categorías el porcentaje de casos con acuerdo fue de 18,41%, 38,95% y 62,5%, respectivamente. Es decir, los procesos de mediación más extensos tienen mayor probabilidad de obtener un resultado con acuerdo. Esta diferencia es estadísticamente significativa al aplicar el análisis de *chi-cuadrado*.<sup>25</sup>

24  $\chi^2(1, N = 512) = 9,5, p = .002$ . Esto significa que el valor *chi cuadrado* obtenido es de 9,5, y que existe una probabilidad de 0,002% que las variables sean independientes. Este resultado considera un grado de libertad y un nivel de confianza del 95%.

25  $\chi^2(1, N = 8722) = 277,21, p < .001$ . Esto significa que el valor *chi cuadrado* obtenido es de 277,21, y que existe una probabilidad de 0,001% que las variables sean independientes. Este resultado considera un grado de libertad y un nivel de confianza del 95%.

TABLA 27 *Porcentaje de acuerdo alcanzado según número de sesiones de mediación*

			Número de sesiones (en categorías)			Total
			Entre 1 y 3	Entre 4 y 6	Más de 6	
Término de mediación con acuerdo	Sí	Frecuencia	1.381	469	10	1.860
		Proporción dentro de la columna	18,41 %	38,95 %	62,50 %	21,33 %
	No	Frecuencia	6.121	735	6	6.862
		Proporción dentro de la columna	81,59 %	61,05 %	37,50 %	78,67 %
Total	Frecuencia	7.502	1.204	16	8.722	
	Proporción dentro de la columna	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL CDE.

## 4.2. Resultados del estudio cualitativo

En este apartado se presenta la evaluación de la mediación conforme a las percepciones de los/as reclamantes entrevistados/as, sobre el desarrollo del procedimiento, las implicancias de la judicialización, las reparaciones esperadas y las obtenidas y los factores que inciden, según ellos/as, en la posibilidad de alcanzar un acuerdo en una mediación.

Considerando la muestra planificada y obtenida, es importante subrayar que la evaluación realizada corresponde únicamente a la percepción de los/as usuarios/as o sus abogados/as, quedando excluida la percepción de otros actores del proceso, el/la mediador/a y la parte reclamada (establecimientos, servicios de salud y funcionarios).

En este marco, es relevante precisar que no se observan diferencias en el discurso en cuanto al sexo/género, región, ni el tipo de daño o incidente de salud reclamado, sino más bien se visualiza un consenso generalizado en las apreciaciones, generándose leves variaciones en los relatos cuando se trata de mediaciones con o sin acuerdo, diferencias que son enfatizadas a lo largo de los resultados.

### 4.2.1. La mediación

#### A. ROL DE MEDIADORES

Los relatos de las personas entrevistadas dan cuenta de una falta de comprensión del rol de las/os mediadoras/es en los procedimientos de mediación.

Las personas indican que, si bien las/os mediadoras/es explican en qué consiste la mediación y sus principios, ellas esperaban ser mayormente orientadas antes y durante el proceso, aclarando a su vez lo que viene después de las mediaciones. Incluso esta falta de información también la representaron aquellas personas que cuentan con abogados/as.

*Que sea un poquito más claros con las personas, nomás. Que expliquen cómo es el sistema, el protocolo (Arica, sin acuerdo, con juicio perdido).*

*A mí, si yo no tengo idea, no me explicó nada, señorita. No tengo idea. Acaso si tengo que ver a un abogado o no, si tengo uno, no tengo idea, porque no me explicó nada (...). Estaba buscando y creo que tiene que ser, según la mediación a uno después la derivan, a mí no me han dicho nada, no me han derivado nada (Iquique, sin acuerdo, sin juicio).*

En este espacio, las personas entrevistadas consideran que las/os mediadoras/es dan por entendido que conocen el procedimiento que enfrentan y las etapas de este, lo que produce la sensación de desamparo para quienes ven sus mediaciones frustradas por la parte reclamada, en especial, en aquellos casos que carecen de abogados/as que los asesoren.

*Lo más deficiente es que no se apoya a la persona antes. Antes de la mediación no se le apoya con una asesoría legal. Eso viene después de que ya se imposibilita todo. Porque, en cambio si uno va preparado, tienes más opciones de llegar a algún acuerdo, obvio. Porque si ven que no tienes un respaldo legal te la frustran y saben que no tienes las lucas ni el tiempo para andar perdiendo (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

Las personas entrevistadas plantean desconocer lo que pueden pedir a la parte reclamada dentro del procedimiento.

*Entrevistada: O sea, ella me dice “ya, ¿qué es lo que usted va a querer?” De forma monetaria... Porque yo sinceramente, como le digo, no tenía idea. Ni lo que yo podía pedir, que podía hacer. No sabía. Y yo en ese momento le dije que a qué se refería a ella. Y, ahí ella me explicó. Me dijo “mira, tú puedes pedir dinero*

*al hospital. Puedes pedir una nueva cirugía del hospital". Reparación de daños, qué sé yo.*

*Entrevistadora: ¿La mediadora no te contó desde el inicio?*

*Entrevistada: No, yo no sabía del inicio. O sea, ella me dijo que yo tenía que ir clara, qué era lo que iba a decir, qué iba a hacer, qué sé yo. Pero así que yo supiera, que recuerde que yo podía pedir dinero. O sea...*

*Entrevistadora: No sabías.*

*Entrevistada: Claro, eso se habló ahí, cuál era mi petición, digamos.  
(Santiago, con acuerdo)*

Por su parte, en aquellos casos que las personas cuentan con más información sobre lo que pueden pedir en mediación y sus reclamos se basan en el fallecimiento de un familiar, lo que esperan es una indemnización que supere los 40 millones de pesos, a pesar de que consideran que es un monto irrelevante frente a la naturaleza de lo sucedido; sin embargo, estiman que es una reparación significativa del hospital frente al daño.

*La verdad es que yo pedí lo máximo, porque yo siempre le dije: la parte monetaria, a mí no me ayuda, pero yo sé que a ti te va a afectar esto, que yo te pida plata, porque yo necesito que tú sufras lo mismo que sufrí yo. Yo estaba aquí, en Punta Arenas sola, sin mi familia, sin nada, y cada vez me tratabas mal. Entonces nosotros pedimos compensación (Puerto Montt, sin acuerdo, con juicio).*

Si bien en este contexto las personas entrevistadas comprenden que las/os mediadoras/es juegan un rol imparcial en el diálogo entre las partes, tienden a interpretar que este profesional debiese tomar una postura asociada a la noción de "justicia", debiendo comprenderlos y apoyarlos en los argumentos que exponen frente a las partes reclamadas, esperando un rol más activo.

*Él dijo: "Buenos días, nos referimos...", esto y esto y después dijo: "Ya, de las partes, señora [nombre], ¿qué es lo que sucede? ¿Qué quiere usted?" y yo lo quedé mirando: "Yo quiero hacer justicia no más", le dije y me dijo: "¿por qué?" y le expliqué y ya: "¿Qué dicen los representantes?", no me acuerdo el nombre que le dijo y añadió: "No, eso no fue así" y habla la niña y la esta y: "Ah, entonces ya, no hay solución para nada". Yo creo que hay una grabadora y va a salir lo mismo que yo le estoy diciendo (Iquique, sin acuerdo, sin juicio).*

En cuanto al primer contacto de las personas reclamantes con el Consejo de Defensa del Estado, al concurrir a exponer su situación para solicitar un proceso de mediación, parece necesario profundizar en la entrega de información y orientación del funcionamiento de este mecanismo, así como de sus límites, de forma tal que lleguen mejor preparadas a la primera sesión de mediación.

## B. REPARACIONES ESPERADAS Y OBTENIDAS

Las personas entrevistadas piden principalmente tres tipos de reparaciones a las instituciones de salud: reconocimiento de errores, entrega de disculpas, indemnizaciones y medidas sancionatorias al personal médico.

**El reconocimiento del error y disculpas.** Se espera que los hospitales y funcionarios/as médicos reconozcan su error, ofrezcan disculpas producto de lo sucedido y emprendan acciones tendientes a restablecer la salud del paciente dañado, como programación de cirugías o tratamientos a corto plazo, vale decir prestaciones médicas.

*Si no es tanto la plata, pero quiero que reconozcan que fue realmente una negligencia, como usted lo mire fue una negligencia. Si yo a lo mejor, si me hubiesen dicho, sabe qué, si se vino bien para la casa, mi hijo no, él salió del hospital y entre cinco personas tuve que pedir ayuda para subirlo a un furgón. Entonces era como sacar un animalito de adentro del hospital (...) (Concepción, sin acuerdo, con juicio).*

*Reconocer que ellos no siguieron el conducto  
(Arica, sin acuerdo, con juicio perdido).*

*Mira, no lo recuerdo, pero deben haber sido unos 6 millones de pesos, algo así, pero ni siquiera la operación cuesta eso. Nosotros lo cotizamos, porque yo me di la vuelta por todas partes. La más baja costaba 22 millones de pesos. O sea, ni siquiera estábamos pidiendo el costo de la operación total, o sea, estábamos pidiendo menos. No recuerdo la cifra exacta, pero estábamos pidiendo mucho menos. Y eso era como última opción, porque en realidad más que la plata lo que nos interesaba era la solución médica más que la plata, eso era ya casi como un recurso de ayuda por desesperación (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

*Que me dieran una cirugía en el labio y que me quedara parejo el labio. Claro, restaurar lo que se dañó (Arica, sin acuerdo, con juicio perdido).*

**En cuanto a las indemnizaciones** es relevante considerar que, conforme a los resultados estadísticos de la Unidad de Mediación, un 58% de los acuerdos alcanzados en mediación en el periodo en estudio no implican pago de dinero, lo que concuerda con los relatos de los/as entrevistados/as:

1. Las indemnizaciones son **percibidas como actos reparatorios** frente al desgaste emocional, la sensación de injusticia y el daño producido. Esta perspectiva se evidencia principalmente en mediaciones en que las personas se han visto particularmente afectadas, ya sea por invalidez parcial o total, o por la muerte de un familiar. En este contexto, el acto reparatorio

mediante indemnizaciones se concibe como útil para poder costear operaciones y/o tratamientos en clínicas privadas; y en casos de muerte, el monto requerido se asocia a la gravedad de los hechos.

*Bueno, yo les estaba pidiendo una indemnización por daño (no recuerdo cómo le puse al abogado en ese entonces) (...). Yo estaba pidiendo dinero para poder hacerme una cirugía nuevamente en el labio, pero particular. Porque no confío en el servicio de salud público (Arica, sin acuerdo, con juicio perdido).*

*Aquí no es un trofeo ni un montón de dinero, eso le decía yo a este doctor. “¿Usted cree que si a mí me dan, no sé, 20 millones de pesos, con 20 millones me van a devolver a mi marido? ¿20 millones vale él? Cuando aquí yo me perdí el sustento de la casa, mi marido, mi apoyo, el padre de mis hijos, el abuelo... una nieta, eso (La Serena, con acuerdo).*

2. Las indemnizaciones como mecanismo de reembolso de gastos asociados a tratamientos y consultas médicas financiadas por la propia persona reclamante o su familia, o bien para recuperar el equivalente a los honorarios que la persona dejó de recibir desde que sucedieron los hechos en que funda su reclamo. En este contexto, los montos solicitados se asocian a cuantías considerablemente menores que en el caso anterior, no superando los 2 millones de pesos en promedio.

*Yo quería que me pagara lo que gasté. Incluso ese tiempo llevé todos los presupuestos de todo lo que había gastado en ese momento (Puerto Montt, sin acuerdo, sin juicio).*

3. Sanciones a los médicos implicados en las reclamaciones. Para las personas entrevistadas es relevante evitar que dichos profesionales expongan a futuros pacientes a riesgos similares a los padecidos por ellas. El acto reparatorio se vuelve complejo, esperando despidos, indemnizaciones y disculpas por parte de los médicos responsables del acto asistencial.

*Yo pensé que iba a haber una justicia para la doctora. (...) Que la saquen señorita, porque ella no debe estar ahí (Iquique, sin acuerdo, sin juicio).*

*Como mínimo iba a dar de baja a la persona que le suministró el paracetamol. No sé, al director o a la directora de ese momento que haya sido, darnos no sé, una disculpa; acá somos un pueblo chico y todos los medios estaban como apuntándonos a nosotros, o sea, para que esto no volviera a pasar con nadie, con nadie (La Serena, con acuerdo).*

*En suma, para las personas entrevistadas los actos reparatorios obtenidos se traducen principalmente en el reconocimiento del error—más allá si se obtiene mediante pago de sumas de dinero—, ofrecimientos de disculpas, nuevas cirugías y/o tratamientos médicos.*

Por otra parte, las personas entrevistadas plantean que las reparaciones ofrecidas son más bien motivadas por la existencia de **pruebas irrefutables del error cometido**, lo que finalmente se traduce en un “acto de justicia”, y no necesariamente por la intención de la parte reclamada de reconocer su responsabilidad.

*Entrevistada: Yo creo que cuando el médico me envió la carta, por decir así, se cocinó. Porque ahí él reconoce que fue un error de parte de él.*

*Entrevistadora: ¿Podríamos decir que usted tuvo entonces la capacidad de obtener medios de prueba?*

*Entrevistada: Sí, con esa carta. Porque ahí el abogado como que no sabía qué me había respondido el médico. No me diga lo contrario. Esto es lo que gasté y acá le dejo todas las pruebas. Analícelo. Ahí está lo que pido. Y a la próxima le avisaron a la mediadora que sí me aceptaron y me iban a tener el cheque. Y sería (Puerto Montt, con acuerdo, indemnización).*

En las tres entrevistas realizadas a personas que llegaron a acuerdo indemnizatorio en mediación, los montos varían conforme a la gravedad de los hechos. Así, en un caso la indemnización fue de 40 millones de pesos, producto de falta de atención médica con resultado de muerte; mientras que la siguiente, ascendió a 10 millones, vinculada a retardo en la atención y una cirugía defectuosa; y en la tercera entrevista, la indemnización fue de un millón de pesos, asociados a gastos médicos incurridos por la reclamante, incorporándose además al acuerdo prestaciones asistenciales para su rehabilitación.

En todos estos casos, el acto reparatorio se hace evidente y genera efectos emocionales positivos en las personas, mejorando la comunicación y las relaciones entre los/las reclamantes y las instituciones implicadas.

### C. ASPECTOS POSITIVOS Y FORTALEZAS DE LA MEDIACIÓN

En cuanto a las virtudes, se reconoce que la mediación puede ahorrar la contratación de un/a abogado/a, bajo el supuesto que comparezca sin abogado/a y se alcance un acuerdo. Igualmente, se percibe como una instancia rápida, de corta duración, en comparación a los juicios. Se destaca que una de las personas entrevistadas que llegó a acuerdo, considera que

las mediaciones son un espacio valioso para intentar que las partes se pongan de acuerdo, validando el procedimiento como un mecanismo de acceso a la justicia para quienes carecen de recursos para interponer una demanda judicial.

*Y que también fue súper ágil. Yo sé que los juicios... no sé, nunca había estado en un juicio tan pronto, además. En dos meses ya tenía el cheque en mi poder. (...). Primero, porque recuperé lo que había gastado y que en tan corto tiempo no pensé nunca. Porque uno dice mediación, juicio, demoran años. Porque fue rapidísimo y bien atendida (Puerto Montt, con acuerdo).*

*Sí, eso era lo que explicaba la abogada. Ella nos dijo que si nos íbamos a juicio esto iba a durar mucho tiempo y eso nos iba a generar a nosotros plata donde no teníamos para pagar una abogada que duraría un año, dos años en el proceso, que tenía que buscar papeles... (La Serena, con acuerdo).*

Por su parte, un abogado entrevistado señala que las/os mediadoras/es internos que trabajan en el Consejo de Defensa del Estado tienen mayor experiencia que las/os externas/os, así como también más conocimiento en temas de salud.

Tanto en los casos en que se alcanza acuerdo como en los que no, las personas reclamantes entrevistadas concuerdan que las/os mediadoras/es dieron un trato acogedor y amable sobre sus problemáticas, buscando soluciones entre las partes y guiando a las personas en los pasos de la mediación.

*La verdad, trata de acercar posiciones, pero no se pronuncia sobre alguna fórmula de acuerdo. No, no me ha tocado (La Serena, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

*Mira, yo creo que la mediadora debe tener una capacidad de resistencia increíble, que la valoro mucho, porque, así como ella recibe mi caso, le tocan muchos casos y es mucho más empática con los pacientes. Ella es empática, pero en el fondo tampoco puede interceder, tampoco puede hacer más allá. Ella no es la que toma las decisiones. En el fondo, ella es la que genera el canal de comunicación con la contraparte (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

*Si ella fue muy buena persona, digamos, muy sociable, no pesada, no como otras que se toman el asunto más allá, no. Ella nos decía "tranquila, vamos a terminar" cosas amables así (La Serena, con acuerdo).*

Por último, y asociado a los resultados de la mediación, entre quienes llegaron a acuerdo, plantean que esta forma de solucionar el conflicto es en sí el principal elemento positivo de mediar, dado que, conforme a sus

relatos, ello implica que la parte reclamada revise lo sucedido, lo reconsideren, teniendo la oportunidad de enmendar sus errores.

*Ellos sabían que había sido una negligencia, que ellos sabían que no habían actuado como doctores, como profesionales, como seres humanos al fondo de ellos sabían que habían actuado mal pero no lo iban a reconocer así ante nosotros, no nos iban a decir “sabes que actuamos mal, que no le dimos la atención correspondiente a su marido y nos dejamos y pasó lo que pasó”. Yo presentí eso que ellos en el fondo sí estaban conscientes que lo que estábamos haciendo nosotros, que estaba bien e íbamos a pelear y que íbamos a ganar (La Serena, con acuerdo).*

*Que ellos habían reconocido que se equivocaron, por una parte, y que me hayan indemnizado (Puerto Montt, con acuerdo).*

A partir de las percepciones acá destacadas, se puede plantear que existe una expectativa en torno a los resultados de la mediación, en la medida que es concebida como un espacio en que el conflicto debiera ser resuelto, obteniendo soluciones a los hechos experimentados.

En aquellas mediaciones en que las personas entrevistadas no llegaron a un acuerdo, este resultado tiene directa injerencia en visualizar aspectos positivos de la mediación, pues de sus relatos se colige que no logran superar las expectativas que tenían en sus resultados.

#### D. ASPECTOS DEFICIENTES DE LA MEDIACIÓN

Es necesario precisar que 12 de 15 personas entrevistadas no llegaron a acuerdo en mediación, por lo que las expectativas de solucionar el problema mediante un acuerdo entre las partes tienen un impacto directo en la evaluación que hacen de este mecanismo.

Como primer punto, las/los reclamantes entrevistados/as que no alcanzaron acuerdo en sus mediaciones consideran que se trata de una instancia de tiempo perdido y desgaste emocional, sin lograr solucionar su problema.

Mientras que, para los/as abogados/as entrevistados/as, se trata de un mero trámite para iniciar los juicios, pues su experiencia les ha ratificado que los/as representantes de hospitales, de servicios de salud y médicos se niegan a ofrecer una medida reparatoria; en dicha línea, insisten en que el diseño de las mediaciones permite que las partes reclamadas conduzcan la instancia para no llegar a acuerdo.

Por otro lado, desde el relato de los/as abogados/as entrevistados/as se percibe una cierta tendencia de parte de ellos de no llegar a acuerdo en mediación y resolver los casos en juicios, con el fin de obtener mayores indemnizaciones.

*Yo, por ejemplo, llego a una mediación, me siento en la mesa y en 32 segundos sé quién está en frente y en el minuto 34 le digo: "Dame el certificado que te voy a demandar". De hecho, lo que yo siempre hago es que voy con la demanda y le digo: "Para que no nos confundamos, la demanda yo la tengo hecha, entonces dime si vienes en serio o no". Y ¿qué es lo que hago? En la práctica fuerzo el arbitraje o fuerzo la negociación. "Dime si quieres negociar en serio, porque si esto es solo una cosa para dilatar, yo la tengo hecha", pero eso es como cosas que te va dando la práctica (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

*Te puedo decir que para el usuario y en el tipo de juicio que yo llevo, que casi siempre está relacionado con la muerte de un familiar o una persona que queda con un grado de discapacidad muy grande, es muy difícil asistir a estas mediaciones, porque de cualquier forma que uno plantee la defensa del hospital, del servicio de salud, es realmente doloroso para el usuario escuchar que no hubo una negligencia, que se actuó correctamente, que si bien del punto de vista médico es posible, una persona que perdió a un familiar, lo afecta demasiado. En razón de eso, nosotros optamos por solamente concurrir nosotros, le decimos a los clientes que ellos no asistan a las reuniones de mediación. La verdad es que casi todas las mediaciones cuando han ocurrido o al menos nosotros los abogados, se frustra en la primera cita (La Serena, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

*Algún aspecto positivo, no. En mi caso, yo creo que no. Lamentablemente, igual cuando estuve presente, escuché otras personas que estaban dentro, y creo que tampoco para ellos era algo positivo. No les vi bien, no les vi que estuvieran acorde; creo que para ellos fue una pérdida de tiempo. Porque considero que para mí fue una pérdida de tiempo. Creo yo que el sistema no... o sea, puede ser un sistema que sí funcione, pero están las partes, las personas que estaban, quizás no están cumpliendo con profesionalismo (Temuco, sin acuerdo sin juicio).*

En segundo lugar, se observan factores relacionados con el rol de los/as mediadores/as. Pese a que la mayoría de los relatos de los/as entrevistados/as dan cuenta de un trato atento y respetuoso por parte de los/as mediadores/as, su actuar es percibido como pasivo, ya que aceptan las negativas de los/as abogados/as representantes de hospitales y/ o médicos sin indagar en más información sobre los motivos para no proseguir con la mediación o proponer bases u opciones de acuerdo.

*Ella solamente leía, leyó mi nombre, leyó el nombre de las otras personas, y se quedó callada. Y empezó a decir cuál era mi punto, de lo que yo sentía, de*

*Lo que había pasado, y después le dijo a la otra persona: ¿qué opinan? o ¿qué dicen? ¿cuál es la respuesta? Y se quedó callada. En ningún momento dijo nada. (...) Llegó y dijo: bueno, van a tener que irse a juicio, y aquí queda la mediación, termina en tanto y tanto. Se terminó, y empezaron todos a conversar, y nosotros nos quedamos ahí, mirando (Punta Arenas, sin acuerdo con juicio).*

*No, nada. No fue de mucha utilidad, solo escuchó mi parte, luego la de la otra persona y dejó el tema ahí (Arica, sin acuerdo con juicio perdido).*

Respecto de los plazos de la mediación y la posibilidad de que estos se cumplan, para algunas personas entrevistadas es parte de las responsabilidades de el/la mediador/a, por corresponderle velar por su cumplimiento. Sin embargo, desconocen que los plazos se encuentran establecidos legalmente y no dependen de la flexibilidad de el/la mediador/a.

*Los tiempos, como que tienen una larga espera, y posteriormente, lo hacen demasiado apurados. ¿Por qué?, porque ya los tiempos se les pasan. O sea, ellos no cumplen [las y los mediadores como encargados del proceso], no limitan el tema del tiempo que deberían tener, para cumplir con los tiempos, que creo yo, corresponden a lo que deben ser, para un tema de mediación (Temuco, sin acuerdo, sin juicio).*

Por último, un elemento clave en la percepción del rol de los/as mediadores/as por parte de las personas entrevistadas es la sensación de irregularidades que, inevitablemente, generan desconfianza. Entre los aspectos destacados, mencionaron los siguientes

- ▶ Mediador/a sentado/a con la parte del hospital antes del inicio de la mediación.
- ▶ Parte reclamada no se presenta.
- ▶ Falta de respeto por parte de médicos hacia la parte reclamante, sin que el/la mediador/a haya conducido de buena forma el procedimiento (ausencia de intervención).
- ▶ Obligar a asistir al dañado que está postrado.

*Bueno, todas estas reuniones fueron cambiadas; la última reunión, donde ya se me tenían que cumplir los plazos, la persona que se encontraba ahí, la secretaria, me dice que lo ideal era como que llegara al término de la mediación. Hubo papeles, documentación, que ellos firmaron, sin encontrarse las personas en el lugar. Ellos firmaron, claro; firmaron la documentación sin encontrarse en el lugar, ¿ya? Por tanto, como que señalaron que sí la otra parte se había presentado, cuando jamás se presentaron, es decir nunca existió una mediación. Nunca yo conocí a la otra parte. Entonces, se supone que la otra parte señaló aquello, como que sí se había presentado. Entonces, la verdad, encontré que lo más probable*

*que todo haya sido una farsa, una mentira, o sea como que era una farsa. Para mi impresión, fue eso (Temuco, sin acuerdo sin juicio).*

*La cosa es que ellos estaban dentro de una oficina los cuatro y en primer lugar eso no se debe, si uno va a la mediación, uno no tiene que tener acceso a escondidas con el mediador, porque es lo que tengo entendido; después se hizo la mediación, estaban ellos todos con el teléfono encima, yo parecía una laucha. (...) Después de ese documento, “señora, terminamos la mediación, esto queda en nada, firme” y yo lo quedé mirando y: “no, yo no lo voy a firmar” y me dicen: “no, es que tiene...”, “no señor, yo no lo voy a firmar, porque en primer lugar acá sale el nombre de don [nombre mediador] y él no me hizo la mediación”, “no, pero igual, si quiere yo lo llamo”, “no señor, yo no voy a hacerlo, porque esto es algo que es importante —le dije yo—, esto no es que vamos de visita y no está el dueño de casa, no —le dije yo—, no es así caballero (Iquique, sin acuerdo sin juicio).*

*Entonces, para levantar la queja no hay ningún problema en que uno lo pueda hacer, pero para efectos de mediar y tomar resoluciones, a mí me dijeron que por lo menos en una cita él tenía que ir. Entonces, fue un show porque obviamente como habíamos llegado hasta esa instancia, mi papá dijo “no importa que me duela” y me lo tuve que llevar y tuvimos que subir en silla de ruedas. Olvídate, fue tremendo y casi para que la persona se cerciorara de que era efectivo lo que yo le estaba diciendo. Entonces, yo creo que ahí no sé si hay una desconfianza de los documentos, porque yo le explicaba que se lo podía hacer por celular. Entonces, muchas barreras. Me topé con muchas barreras en ese proceso (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

Las situaciones descritas generan en los/las entrevistados/as la sensación de que el/la mediador/a está coludido/a con la parte reclamada, llevando a percibir incluso una falta de empatía.

*Entrevistada: Después que terminó la mediación, me enteré de que el doctor tenía una relación con alguien que trabajaba, que estaba en la mediación.*

*Entrevistadora: ¿Con la mediadora?*

*Entrevistada: No, no sé, con alguien de ahí, de la reunión de la mediación, del Consejo de Defensa del Estado, de aquí de Punta Arenas (Punta Arenas, sin acuerdo con juicio).*

*Y me sentí como que todo estaba arreglado, como que me dio un mal presentimiento, solamente eso. (Concepción, sin acuerdo con juicio)*

*¿Cuál fue? Fue el que como que me ignoraron el problema que yo tenía, que yo tengo. Como que quisieron decir: “La señora está molestando y no tiene argumentos”, una cosa así (La Serena, sin acuerdo, sin juicio).*

#### E. FACTORES PARA LLEGAR O NO A ACUERDO

##### ► *Existencia de antecedentes fundantes del reclamo*

Como ha sido mencionado previamente, las personas entrevistadas que llegaron a acuerdo en mediación plantean que sus argumentos y antecedentes que evidenciaban el error y/o daño fueron la principal causa para que la parte reclamada se abriera a solucionar el tema en mediación.

Se hace presente que las 3 personas entrevistadas tuvieron distinta cantidad de sesiones; asimismo, dos de ellas carecían de abogado/a asesor/a; todas residían en distintas macrozonas del país, y sus motivaciones para solicitar la mediación fueron de variada índole (diagnóstico errado, falta de atención médica con resultado de muerte y cirugía defectuosa); por lo tanto, se carece de elementos concretos que permitan identificar otros factores, más allá de la falta de acuerdo, como causa común de sus percepciones.

*Es que no hay acuerdos, no hay acuerdos, te sientas y llegan a dos acuerdos y los acuerdos son solo cuando tú dices, te conformas con que te digan que lo sienten. Y cuando tú tienes un cadáver que apareció, que es evidente, ahí sí [el hospital reconoce] (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

##### ► *La aceptación de responsabilidades y disposición de las partes*

Considerando lo anterior, se evidencia de manera generalizada que la aceptación de responsabilidades y/o de errores desde la parte reclamada favorece la posibilidad de alcanzar acuerdos, debido a que se asocia a un acto restaurativo, con un efecto emocional positivo en las personas reclamantes, generándose un espacio proclive al diálogo, que posibilita la restauración del vínculo entre el paciente y hospital, aflorando opciones de solución, como programación de cirugías urgentes, tratamientos, indemnizaciones u otras.

Si bien en el presente estudio las percepciones de los/as reclamantes entrevistados/as no se pueden contrastar con la de los reclamados, es necesario precisar que, en todos los casos entrevistados cuyas mediaciones concluyeron con acuerdo, las personas señalaron que las partes reclamadas aceptaron responsabilidad en los hechos y entregaron alternativas de solución.

*De que reconozca la otra parte que sí fue una negligencia (...). Yo creo que cuando el médico me envió la carta, por decir así, se cocinó. Porque ahí él reconoce que fue un error de parte de él (Puerto Montt, con acuerdo).*

En sentido opuesto, en aquellas mediaciones terminadas sin acuerdo, las 7 personas reclamantes entrevistadas plantearon que los/as abogados/as representantes de los reclamados negaron responsabilidades, lo que dificultó la posibilidad de diálogo y de alcanzar soluciones.

*Sí, y el representante del hospital dijo: "Bueno, nosotros no tenemos nada que estar aquí, porque esto es función del médico". Y yo dije "No, sí tienen que ver, porque ustedes tienen un comité oncológico". Yo no pasé a cirugía, sin pasar como cinco o seis veces con el comité oncológico. Ellos investigan todo, y ellos deciden quién se opera y quién no, o quién lo hace antes o quién; no para eso existe el comité (Punta Arenas, sin acuerdo, con juicio).*

*El hospital nunca quiere asumir ninguna responsabilidad, porque eso conlleva un sumario gigante para atrás, una investigación gigante, y eso también es anexo a la multa, anexo a la indemnización que ella está pidiendo. Es una multa que va mucho más allá, que pueden caer pesos pesados (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

*Y yo le respondí: "Mire, ¿sabe lo que yo quiero? Que a mí me den una solución, si no me dan solución, yo quiero que me indemnicen" y ahí habló un abogado y dijo que no, que no se podía indemnizar, que no era indemnización, que no era error del hospital (...) (La Serena, sin acuerdo, sin juicio).*

Según los/as abogados/as entrevistados/as, en aquellos casos en que es seguro que tras la mediación se inicie un juicio, la estrategia de los representantes de los reclamados de mantenerse en mediación, se basa principalmente en no llegar a acuerdos, posponiéndose el pago de indemnizaciones a la época en que sean eventualmente condenados por los tribunales, entregando la responsabilidad del caso y pagos asociados a una futura administración del hospital.

*Todos los juicios médicos duran al menos 5 años, por lo tanto, todos los incentivos están puestos para que nadie transe y lo pasen para el siguiente gobierno, entonces eso hace que no haya ningún interés por parte de los servicios de salud por cerrar los casos de mediación (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

En este contexto, como se mencionó precedentemente, se evidencia una tendencia de los/as abogados/as de reclamantes de no persistir en la mediación y preferir la vía judicial. Al respecto, revisadas las estadísticas del presente informe desde el 2017 a la fecha, la idea antes planteada parece

tomar mayor sentido en dos aspectos. Los/las reclamantes que acuden con abogado/a llegan a menos acuerdos que aquellos que carecen de asistencia legal; y a la vez, en esos casos existe mayor propensión a judicializar el conflicto una vez terminada la mediación.

Sin embargo, llama la atención que los/as abogados/as de la Corporación de Asistencia Judicial, que a veces asisten a la parte reclamante en sus mediaciones, tienen estadísticamente mayores niveles de acuerdo que aquellas personas que acuden sin abogado/a, o bien que son representadas y/o asistidas por abogados/as particulares. Esto posiblemente podría indicar que los/as abogados/as de la Corporación de Asistencia Judicial tienen mayor disposición a resolver el conflicto en mediación, manejan herramientas negociadoras y mayor conocimiento de la función de la mediación como mecanismo colaborativo de resolución de conflictos, con menor propensión a instalar dinámicas confrontacionales, propias de los juicios.

► *Asimetría entre las partes*

Un factor ya expuesto, que se puede traducir en un obstaculizador para llegar a acuerdos, es la permanente sensación de los/as reclamantes entrevistados/as de la disparidad de condiciones en que median, puesto que muchas veces acuden sin abogados/as y, dados sus niveles socioeconómicos, carecen de herramientas para enfrentarse a abogados/as y/o médicos, quienes manejan un lenguaje técnico, poco comprensible para las personas legas.

*Prácticamente fui a puro hablar, porque ni siquiera me pescaron, porque yo no voy a estar a la misma altura de un abogado y de un cirujano. Es más que obvio que no voy a estar a la altura de ellos. Ellos se van a poder defender mucho más que yo, porque yo no sé mucho. La primera vez que caigo en el hospital y que me pase esto. No sé, yo ni siquiera sabía cómo referirme a ellos del puro nervio. Además, que en ese momento sí estaba afectada, porque no podía hacer nada. Estaba con mi hija y no podía hacer nada (Puerto Montt, sin acuerdo, sin juicio).*

*Es súper simple. Que las personas que tienen el sartén por el mango siempre son las que tienen el conocimiento legal. Uno como persona natural, si no estudia derecho y no se informa, estás ciego. Llegas con 10 a 0, siendo que puedes llegar 10 a 8 o hasta 10 a 10 (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

*Entrevistado: Otra cosa, otro dato que te voy a dar: ¿tú sabes cuántos médicos han ido a verle la cara a un paciente en una mediación? Nunca van los médicos. Entonces tú lo que tienes es a una paciente que ya ha sido lesionado, que lo han tenido dando vueltas por todo el sistema, que tiene miedo porque tiene escasos recursos y le ponen un tipo con corbata que lo hace pedazos enfrente de un*

*mediador que no tiene ninguna competencia y que deja que lo revienten y el paciente queda llorando (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

Además, muchas personas desconocen que pueden acudir a la mediación con un/a abogado/a, lo que genera una mayor sensación de asimetría de poder al llegar a una mediación en que los hospitales y médicos están representados por abogados/as.

*El abogado y el médico prácticamente se burlaron porque yo no me podía defender. Sinceramente en ese momento si me hubiesen dicho que llevara un abogado, yo igual hubiese hecho algo. Pero como no sabía cómo buscar a alguien, o un abogado público. Pero en ese momento no tenía nada. Y cuando llegué estaba el abogado y el cirujano (Puerto Montt, sin acuerdo, sin juicio).*

*Yo no presenté abogados, nada. Yo sola con mis boletas, mis recetas y todo lo que había gastado por el mal diagnóstico que me había dado el médico (Puerto Montt, con acuerdo, indemnización).*

Si bien las personas entrevistadas declaran estar al tanto de que pueden acudir a mediación sin un/a abogado/a, desconocen que la otra parte optará, en la mayoría de los casos, por asistir con uno; agregando que, si hubiesen sabido que la otra parte acudiría con un/a abogado/a, ellos habrían intentado hacer lo mismo.

En este sentido, el hecho de llegar a mediación con un abogado/a es, para la mayoría de las personas entrevistadas, un factor determinante para abrir las posibilidades de solucionar el conflicto en un acuerdo, superando las barreras de asimetría de poder.

*Mire, no sabría decir. La señora [nombre] que nos acogió más que nada digamos el tema, ella fue muy buena abogada, yo creo que gracias a ella no duró tanto tiempo y no duró tanto tiempo el proceso de las mediaciones, de viajar, ir para allá porque ella... yo le di las gracias porque la encontré muy buena abogada, que ella se movió (La Serena, con acuerdo).*

Sin embargo, a partir de las entrevistas a abogados/as representantes de reclamantes, esto parece ser contrario, pues, como se ha señalado, son ellos mismos quienes declaran no tener predisposición a alcanzar acuerdos, por la percepción negativa sobre el sistema y por considerar que el hecho de entregar más información de los casos a la contraparte puede perjudicar una futura estrategia jurídica en tribunales.

*En esa oportunidad alcanzamos un acuerdo en el monto, pero con la información que nosotros entregamos, los médicos determinaron que no había negligencia. Ellos, claro, en principio pensaban que sí, pero con la información que suministramos nos dijeron finalmente que no. Entonces ahí igual yo decidí que no vamos a entregar más información, es con lo que está en la ficha clínica, con lo que tengan ellos vamos a tratar de llegar a un acuerdo y si no, tendremos que ir a juicio (La Serena, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

► *Plazos para mediar*

Conforme a la percepción de las personas entrevistadas, los plazos para mediar se ven obstaculizados debido a las permanentes recalendarizaciones de las sesiones, las que luego se traducen en reuniones apresuradas. Como se ha mencionado, se destaca que los plazos de mediación se encuentran establecidos por ley y no dependen de las capacidades y eficiencia de las/os mediadoras/es, siendo esto desconocido por los entrevistados.

Además, los entrevistados han identificado al estallido social y la pandemia como factores que han obstaculizado la realización de las mediaciones. Situación que también ha afectado el desarrollo de causas judicializadas tras mediaciones frustradas.

*Bueno, a mí me cambiaron todas las fechas, ¿ya? Siempre era como que cambio de fecha, cambio de fecha, no, por un motivo, por otro, en fin. Justo dio con que comenzó esto del estallido social, entonces, por tanto, ellos [el mediador] cerraban (Temuco, sin acuerdo, sin juicio).*

*Bueno, con el tema de la pandemia también, el juicio está paralizado y ahora lo tenemos que reanudar (La Serena, sin acuerdo, con juicio).*

*Ahí cuando paso lo de la pandemia y no hemos podido seguir adelante, yo llamé al abogado la semana pasada, porque tampoco me informa y me dijo que ahora en diciembre se iba a saber, no sé cómo le llaman ellos, pero que acá en diciembre iba a tener la respuesta para seguir adelante con los testigos y todo eso [en el juicio] (Concepción, sin acuerdo, con juicio).*

► *Alcance del modelo de mediaciones en salud para lograr acuerdos*

Para los/as abogados/as entrevistados/as, que asesoran o representan a los/as reclamantes en mediación, las dificultades para alcanzar acuerdos son parte de un sistema diseñado para desincentivarlos, con posturas rígidas y poco colaborativas por los establecimientos de salud y/o de los/as funcionarios/as médicos/as reclamados/as, propiciando la judicialización del conflicto sanitario.

En este sentido, uno de los abogados recomienda generar cambios en el modelo que lleven a una efectiva resolución de los casos mediante el arbitraje de expertos, lo que se podría lograr mediante el establecimiento de arbitraje forzoso.

*Si de verdad se quisiese hacer esto, ponen un sistema de arbitraje forzoso donde el caso se tenga que resolver por el árbitro en el plazo de un año (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

Por otra parte, se percibe un desincentivo a judicializar respecto de quienes carecen de un/a abogado/a asesor/a, por el alto costo que implica.

Otro obstáculo relevante a considerar en la falta de acuerdos, según la opinión de los/as abogados/as entrevistados/as, es la intervención de la Fundación de Asistencia Legal del Colegio Médico (Falmed), dedicada a representar a los facultativos en el procedimiento de mediación, quienes cuentan con conocimiento especializado en responsabilidad sanitaria, cuyas intervenciones se caracterizan por no promover soluciones extrajudiciales,<sup>26</sup> impidiendo que se establezca un espacio de diálogo entre ellos y el/los médico/s que participaron en la atención de salud cuestionada, desvirtuando este mecanismo.

*Adicionalmente y este es un dato más importante: todos los médicos que trabajan en el sistema público de salud están colegiados, casi todos, en el Colegio Médico y el Colegio Médico tiene un seguro asociado que, por estar en el colegio, te pasan el seguro que se llama Falmed. Falmed es el brazo armado del Colegio Médico y por política Falmed nunca acuerda, eso hace que por definición política el 99 de los casos no se median, porque la oficina de litigación del Colegio Médico, que es el gremio que tiene a casi todos, prefiere litigar; eso hace que el sistema esté liquidado en el papel. Eso es lo que pasa, por eso el sistema no sirve. (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio)*

---

26 FALMED, en su Memoria y Balance del año 2020, señala que de 324 causas mediadas en dicho año (sin distinguir si actuaron ante el CDE o Superintendencia de Salud), 12 llegaron a acuerdo en mediaciones (Fundación de Asistencia Legal del Colegio Médico de Chile, 2021). Dicho dato podría corroborar, hasta cierto punto, un bajo nivel de mediaciones que terminan con acuerdo.

Por último, uno de los abogados plantea una suerte de vicio en el modelo de las mediaciones,<sup>27</sup> consistente en una falta de objetividad al encomendar las mediaciones del sector público al CDE, organismo que posteriormente puede asumir la defensa judicial de los demandados (hospitales y servicios de salud), en el supuesto que la mediación termine sin acuerdo y posteriormente se inicie un juicio.<sup>28</sup>

*Bueno, yo creo que habría que hacer obligatorio que el médico vaya a la mediación, no los abogados, o sea, cuando el médico manda a un abogado, el abogado se sienta allí y está utilizando esto como una forma de dilación, el abogado está pensando en el juicio. Dos, creo que hay que desarticular Falmed, porque Falmed agrupa al 99 de los médicos y ellos por política no llegan a mediación, o sea, que mientras exista Falmed, todo lo que estamos hablando no tiene ningún sentido; esa es la segunda. Tres, el mediador no puede ser del Consejo de Defensa del Estado, porque el Consejo de Defensa del Estado es con quien tú litigas, entonces eso es un vicio salvaje en el sistema, ¿cómo el mediador va a ser después la parte? Yo creo que con esas tres cosas empezaríamos a jugar más o menos en mediación (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

Entre los/as abogados/as y personas reclamantes entrevistadas hay un relativo consenso en que la parte reclamada no asume responsabilidades y/o errores en los procesos de mediación, obstaculizando las posibilidades de acuerdo.

*Por darte un ejemplo, es como preguntarle al ladrón que tú sabes que robó, le preguntas ¿robaste? y él está diciendo que no, “ya, listo te dejo libre porque me estás diciendo que no” (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

*Primero que nada, los principios de la mediación en salud no funcionan nada, porque la mediación en salud no está... no hay interés en común, los intereses son contrapuestos. Entonces en mediación en salud lo que se produce, en el mejor de los casos, es una negociación; por lo tanto, esta cosa de tratar la mediación*

27 La Ley 19.966, publicada el 3 de septiembre de 2004, establece las mediaciones, producto de reclamos en contra de establecimientos de salud públicos o sus funcionarios, a cargo del Consejo de Defensa del Estado, organismo habilitado para “designar como mediador a uno de sus funcionarios, a otro funcionario en comisión de servicio o a un profesional que reúna los requisitos legales para ser mediador” (Superintendencia de Salud, s.f.).

28 Para resguardar los principios de la mediación el CDE ha tomado medidas en la ejecución de la función litigante independiente de la función mediadora, entre otras, los/as abogados/as mediadores/as no pueden litigar en causas sanitarias por faltas de servicio.

*en salud como una mediación en familia, por ejemplo, en el fondo hay un error directamente en el enfoque, porque no hay como familia e hijos en común, aquí lo que hay es un médico y un paciente que tienen intereses contrapuestos. El médico no quiere hablar con el paciente y el paciente quiere que el médico lo repare y, por lo tanto, la instancia es de conflicto. Segundo lugar, la mediación en salud en Chile no está hecha para reparar, está hecha para que al Estado no lo demanden y así está planeada políticamente (Puerto Montt, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

#### **4.2.2. La judicialización**

A continuación, se detallan factores que permiten comprender las ventajas y desventajas de judicializar un conflicto sanitario no solucionado en sede de mediación.

##### **A. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA JUDICIALIZACIÓN DE CASOS**

Para las personas entrevistadas, la principal ventaja de judicializar se basa en altas posibilidades y expectativas de ganar el juicio; y, en menor medida, se destaca la posibilidad de obtener montos más altos que en una mediación.

*Bueno (...) empecé a leer algunos estudios de los universitarios (...) y me meto en las páginas averiguando y claro, lo que tú ganabas en medicina, (...) si tú lo hacías ganando los juicios, los montos son altísimos (...) (Santiago, sin acuerdo, juicio ganado).*

*El monto de la indemnización va a ser mucho más alto, siempre (Santiago, abogado, sin acuerdo, con juicio).*

En uno de los casos entrevistados, el abogado aseguró que ganaría el juicio, no obstante, la causa se perdió, lo que evidencia que la percepción de las personas de contar con un/a abogado/a asesor/a y ganar un juicio no siempre se condice con la realidad, siendo una apuesta la judicialización del conflicto sanitario tras terminada la mediación sin acuerdo.

*Entrevistadora: ¿Cuáles eran los riesgos de seguir con tu abogado particular en esta instancia [judicial]?*

*Entrevistada: Que saliera rechazado.*

*Entrevistadora: ¿Y tú sabías eso?*

*Entrevistada: Sí, pero el abogado me decía que según todo lo que yo tenía y registros, no tendría por qué ser rechazado.*

*(...) Entrevistadora: Entonces, en el fondo, perdió la demanda.*

*Entrevistada: Lo que me dijo [el abogado] es que sí  
(Arica, sin acuerdo, con juicio perdido).*

Independiente de lo antes mencionado, algunas personas saben que judicializar implica correr el riesgo de perder la causa y con ello, todo el tiempo y dinero invertido en el proceso.

*[El riesgo era] que yo no ganara, que perdiera todo, porque aquí yo estaba contratando a una abogada particular (Santiago, sin acuerdo, juicio ganado).*

Entre las desventajas de judicializar un caso no solucionado en mediación, se destaca la cantidad de tiempo y dinero que se debe invertir en un juicio, unido al desgaste emocional, por lo que intentar opciones de solución en mediación mediante el diálogo es una alternativa que se debe considerar.

*Nosotros no judicializamos por un tema de que veíamos que todo era demasiado lento (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

## **B. MOTIVACIONES Y ARGUMENTOS QUE CONLLEVAN A INTERPONER UNA DEMANDA**

Es preciso señalar que en todos los casos en los que se interpuso una demanda judicial, la mediación había tenido lugar en el mismo año, lo que nos lleva a plantear que la judicialización se impulsa por la sensación de injusticia que necesitan resolver.

*Yo al final, yo ya no quería solamente rehabilitación, yo quería dinero, porque yo había invertido dinero, dinero que me pedía la abogada, todavía yo no lo sabía, pero yo había invertido en muchos exámenes y mi tiempo, el costo, miedo, todo lo que yo sufrí. Mira lo tengo anotado, daño emergente, daño psicológico, pérdidas de ingreso, invalidez parcial (Santiago, sin acuerdo, con juicio ganado).*

Aquellas personas entrevistadas que no han interpuesto demandas después de una mediación frustrada esgrimen como argumento carecer de los recursos económicos para contratar a un/a abogado/a que los/as defienda; como también, el desgaste emocional que implica un juicio, aun cuando la sensación de injusticia persiste.

Además, entre aquellas personas que no han judicializado su caso, se observan otros factores como, por ejemplo, que persisten sus problemas de salud y presentar un notorio desgaste anímico.

*Y aparte de tiempo. En verdad es tiempo. Yo soy una persona que estoy más conectado con todo esto y no estoy ni ahí con perder mi energía. Sí, yo lo encuentro*

*una injusticia, vale. Si hay alguien que también lo sienta así y que me quiera ayudar, filete. Pero a mí no me va a quitar el sueño. Yo no vivo de eso. No tengo tiempo para eso. No va como en mi esencia (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

*Además, que en ese momento no había dinero como para que yo fuera a un juicio. No tenía. Además, tenía a mi hija enferma que fue un caso peor porque ese tiempo prácticamente casi se me muere mi hija acá en el Hospital (...) Yo creo que sinceramente me hubiese gustado llegar a juicio, pero no había plata (Puerto Montt, sin acuerdo, sin juicio).*

*Yo vivo en Alto Hospicio en la Región de Tarapacá, en la pampa, yo me dedicaba al comercio ambulante, soy discapacitada hacía 7 años, con la fuerza que yo hacía, porque yo trabajaba en un carretón (Iquique, sin acuerdo, sin juicio).*

*Me terminó dando la sensación buscando el sentimiento de justicia, porque es injusto. Mi salud fue mermada, mi estabilidad económica, mi estabilidad emocional y íntegramente. Más que las lucas<sup>29</sup>, es eso. Y en cuanto a la compensación, estaba pidiendo una compensación de 2 palos<sup>30</sup> que era lo que me faltaba para rellenar, para completar mi sueldo, que era como de cuatro meses de 500 Lucas. Dos palos. No era nada. No estaba pidiéndoles 20 millones ni 40 millones, nada. Era para pagar mis cuentas (Santiago, sin acuerdo, sin juicio).*

### **4.2.3. Síntesis de resultados cualitativos**

En síntesis, a partir de los relatos de las partes reclamantes entrevistadas, se pueden identificar ocho factores relevantes que interfieren en las posibilidades de llegar o no a acuerdo en los procesos de mediación:

- 1.** El reconocimiento de la responsabilidad y/o error en los hechos desde la parte reclamada.
- 2.** La capacidad de algunos reclamantes de contar con antecedentes que respalden su posición, tales como ficha clínica, exámenes y/o segundas evaluaciones médicas, entre otros.
- 3.** El asesoramiento especializado de un letrado, como factor que facilita la adopción de acuerdos, en la medida que ello permita superar asimetrías en las condiciones en que se media, aun cuando las estadísticas demuestren que la presencia de abogados/as podría implicar dificultades para llegar a acuerdo.

29 Forma coloquial para indicar miles de pesos chilenos.

30 Forma coloquial para indicar millones de pesos chilenos.

4. Dependiendo de que el proceso de mediación se realice sin mayores dilataciones, con menos re-agendamientos de las sesiones, aumenta las posibilidades de alcanzar acuerdos, sin que los casos queden fuera de plazo. Pese a que esto es considerado por las personas entrevistadas como responsabilidad de los/as medidores/as, es claro que el motivo de no poder flexibilizar los plazos se debe a las limitaciones que impone la Ley 19.966 (60 días, prorrogables a 60 días más).
5. Entrega de información completa y clara a los/as usuarios/as reclamantes desde el primer contacto con el CDE y con los/as mediadores/as, relativa al funcionamiento de las mediaciones, sus principios, plazos, actas de sesiones, causales de finalización, valor de los acuerdos y el marco normativo que la regula.
6. La falta de colaboración de los/las abogados/as de la parte reclamada (hospitales, servicios de salud y/o funcionarios sanitarios) para llegar a acuerdos en mediación, predispone a los reclamantes y/o sus abogados/as a promover un rápido cierre de las mediaciones.
7. La perspectiva que tienen abogados/as de la parte reclamante sobre la pertinencia de encontrarse inserto el Servicio de Mediación en el CDE, puesto que luego de terminada una mediación sin acuerdo, en general, el mismo organismo se encarga de defender los intereses de hospitales y servicios en juicios, en desmedro de los intereses de la parte reclamante en mediación, lo que pone en duda su imparcialidad.
8. La falta de participación de los/as médicos/as reclamados/as en las sesiones de mediación, actuando representados por abogados/as, impidiendo un diálogo directo entre las partes afectadas con el conflicto sanitario, obstaculizando las posibles reparaciones.

Por otro lado, en cuanto a los factores que inciden en la posibilidad de judicialización de los casos, se observa:

1. Buscar un acto reparatorio y persistir en la búsqueda de justicia, en especial en aquellos casos en que no hubo ningún reconocimiento de error o responsabilidad por la parte reclamada.
2. Contar con los recursos económicos para contratar un/a abogado/a de su confianza.
3. Estar en condiciones físicas y emocionales adecuadas para soportar lo que conlleva un juicio, en especial, el desgaste que implica revivir experiencias dolorosas y la larga espera de sus resultados, entre otras.

### 4.3. Incidentes de salud

Este apartado comprende analizar los resultados del estudio respecto del objetivo específico N°8, esto es: “Conocer cuáles son los incidentes de salud que se vinculan a la interposición de reclamos y/o demandas judiciales”.

La Unidad de Mediación del CDE cuenta con una tipología propia de incidentes de salud,<sup>31</sup> en base a la cual se clasifican los posibles eventos adversos ocurridos en los servicios y establecimientos de salud a partir de los relatos de la parte reclamante, de manera que cada reclamo contenido en una solicitud de mediación es sometido a esta categorización, lo que permite la elaboración de estadísticas respecto de este tema.

La tabla siguiente muestra las categorías empleadas.

**TABLA 28** Clasificación de Incidentes de Salud

<b>Clasificación de Incidentes de Salud</b>
Errores de diagnóstico
Errores en la realización de procedimientos quirúrgicos
Errores en la realización de procedimientos enfermería
Retardos en la atención
Falta o deficiencia en la información entregada al paciente
Deficiencia en la atención de urgencia
Errores en la atención obstétrica
Continuidad, pertinencia o especialización de quien brinda la atención
Seguridad del paciente dentro del recinto hospitalario
Errores en la utilización o retardo en la entrega de medicamentos
Seguridad y oportunidad en los traslados y derivaciones de los pacientes
Ley de Derechos y Deberes
Otros

FUENTE: CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO, UNIDAD DE MEDIACIÓN

<sup>31</sup> “Cualquier lesión o complicación no intencional que tiene por resultado la discapacidad del paciente al momento del alta, muerte, o aumento de los días de hospitalización provocados por el manejo en la atención de salud, más que por enfermedades subyacentes del propio paciente” (Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente, MINSAL, 2011).

El universo de análisis lo constituyen todas las reclamaciones terminadas en mediación en el periodo en estudio, con registro de incidente de salud, lo cual se hace formalmente desde 2012, ascendiendo a 10.273 casos de un total de 11.186, lo que representa un 92 %.

Normalmente un reclamo contiene más de un incidente de salud (1,6 incidentes por caso), lo que significa que para el periodo comprendido entre 2012 (inicio del registro) y 2020 las reclamaciones por daños de salud involucraban un total de 16.232 incidentes.

En ese universo se observa que la mayor incidencia se concentra en los errores de diagnóstico (39,0 %) y retardo en la atención (38,6 %), con porcentajes similares. Siguiendo las reclamaciones por errores en procedimientos quirúrgicos (19,8 %) y, en cuarto lugar, los errores en la atención obstétrica (12,8 %).

Resulta interesante comparar la prevalencia de los incidentes en mediación con los que predominan en las demandas judiciales.

Al respecto, se puede establecer que, del total de 1.224 casos judicializados, solo en 1.159 de ellos existe información sobre los incidentes.

En el universo de 1.159 juicios, la distribución de incidentes arroja que en un 37,6 % corresponde a errores de diagnóstico; mientras que un 33,1 %, se refieren a retardos en la atención; un 21,2 %, errores en la realización de procedimientos quirúrgicos; y un 19,5 %, errores en la atención obstétrica.

Se puede observar que, dentro de los incidentes más relevantes, hay diferencias entre reclamos en mediación y demandas judiciales, así, el incidente de retardos en la atención está menos presente en juicios (33,1 %) que en reclamaciones ante el CDE (38,6 %). Mientras que la atención obstétrica es mayor en sede judicial (19,5 %) que en mediación (12,8 %), desprendiéndose de este hallazgo que las mediaciones fundadas en errores en la atención obstétrica tienen mayor probabilidad de judicializarse.

La información comentada se puede resumir en la siguiente tabla:

**TABLA 29** Comparación entre incidentes de salud de casos terminados en mediación y de casos judicializados en el periodo 2011–2020

Incidentes de salud identificados	Total casos terminados mediación según incidentes de salud		Total de causas judicializadas según incidentes de salud	
	N	del total de casos	N	del total demandas
Errores de diagnóstico	4.009	39,0	436	37,6
Retardos en la atención	3.962	38,6	384	33,1
Errores en la realización de procedimientos quirúrgicos	2.036	19,8	246	21,2
Errores en la atención obstétrica	1.315	12,8	226	19,5
Deficiencia en la atención de urgencia	1.003	9,8	116	10,0
Falta o deficiencia en la información entregada al paciente	979	9,5	87	7,5
Seguridad del paciente dentro del recinto hospitalario	690	6,7	105	9,1
Errores en la utilización o retardo en la entrega de medicamentos	530	5,2	51	4,4
Errores en la realización de procedimientos enfermería	425	4,1	42	3,6
Ley de Derechos y Deberes	378	3,7	26	2,2
Errores en la realización de procedimientos quirúrgicos o de enfermería	334	3,3	34	2,9
Seguridad y oportunidad en los traslados y derivaciones de los pacientes	324	3,2	41	3,5
Continuidad, pertinencia o especialización de quien brinda la atención	92	0,9	6	1
Otros	155	1,5	20	2
<b>Total casos (1,6 incidentes por caso)</b>	<b>10273 (16.232 incidentes)</b>	<b>158</b>	<b>1.159 (1.820 incidentes)</b>	<b>157</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA UNIDAD DE MEDIACIÓN DEL CDE, Y DATOS RECOPIADOS. EL TOTAL ES MAYOR AL 100 PORQUE CADA CASO PUEDE MENCIONAR UNO O MÁS INCIDENTES.

Por otra parte, cabe señalar que la “Tipología de Incidentes de Salud” fue utilizada en el estudio anterior para caracterizar los reclamos y las demandas deducidas, como una forma de aproximarse a la evaluación de la calidad de la atención prestada por los hospitales u otros centros de salud a sus pacientes. La información estadística de esta materia usualmente es compartida en reuniones con los establecimientos y servicios de salud.

#### 4.4. Daños en salud

Por otro lado, respecto del objetivo específico 10, esto es, “Determinar categorías de conflictos/daños en salud que presentan menos cantidad de acuerdos y su índice de judicialización/desjudicialización”, es necesario realizar el análisis en dos etapas, primero revisar la relación entre las categorías de daño y los acuerdos, y luego la relación entre las categorías de daños y la tasa de judicialización.

En la primera etapa, se considera el total de mediaciones terminadas entre 2011 y 2020, es decir 11.186 casos. Dentro de este universo, en 3.906 casos el daño principal invocado fue la invalidez parcial, lo que representa un 34,9%; seguido de daño psicológico, con un 28,3%; y muerte, con un 26,4% del total.

Al revisar la relación entre daños reclamados y acuerdos en mediación, se observa que los porcentajes más altos de acuerdo se logran en invalidez parcial (25,2%) y gastos provocados por el daño (24,5%). Mientras que los porcentajes de acuerdo más bajo, y por lo tanto con más posibilidades de judicialización, se dan en muerte (13,9%) e invalidez total (14,8%).

**TABLA 30** Tasa de acuerdo en mediaciones terminadas por decisión de las partes, según daño principal (2011–2020)

<b>Daño principal</b>	<b>Total reclamos terminados en el CDE</b>	<b>Distribución porcentual de Daño Principal</b>	<b>Tasa de acuerdo en mediación<sup>32</sup></b>
Muerte	2.954	26,4	13,9
Invalidez total	720	6,4	14,8
Invalidez parcial	3.906	34,9	25,2
Daño psicológico	3161	28,3	23,4
Gastos provocados por el daño	274	2,4	24,5
Pérdida de ingresos <sup>33</sup>	44	0,4	13,2
Otros	127	1,1	28,9
<b>TOTAL</b>	<b>11.186</b>	<b>100,0</b>	<b>21,0</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DATOS DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN DEL CDE Y FALLOS ENCONTRADOS

32 El % de acuerdos se obtiene sobre el total de mediaciones terminadas por decisión de las partes. En la celda se registra el % de resultados por categorías. Por ejemplo, del total de casos cuyo daño principal es “Muerte”, el 13,9% ha llegado a acuerdo.

33 Las categorías de Pérdida de ingresos y “otros” no se consideran en el análisis por su baja representación a nivel de distribución total del daño.

En la segunda etapa, se considera solo las mediaciones terminadas sin acuerdo entre 2011 y 2020, es decir 9.085 casos. Dentro de este universo, sigue situándose la invalidez parcial en primer lugar (3.040 casos, lo que representa un 33,5%); pero en esta oportunidad le sigue muerte, con un 28,4%, relegando daño psicológico a un tercer lugar, con un 27,5% del total.

Al analizar el tipo de daño y la tasa de judicialización, se puede confirmar que los casos cuyo daño principal es muerte, son los que presentan la tasa más alta de judicialización, así lo muestra la tabla Nº 31. En ella se visualiza que 521 casos (20,2%) que han reclamado por muerte, han presentado una demanda. Por otro lado, se observa que el tipo de daño con menor tasa de judicialización es gastos provocados por el daño (5,2% se judicializa) e invalidez parcial (10,6% se judicializa).

**TABLA 31** Tasa judicialización, en mediaciones terminadas sin acuerdo, según daño principal (2011–2020)

Daño principal	Total reclamos terminados sin acuerdo en el CDE (a)	Distribución porcentual de Daño Principal	Total casos judicializados (b)	Tasa judicialización (b/a)*100
Muerte	2579	28,4	521	20,2
Invalidez total	625	6,9	83	13,3
Invalidez parcial	3040	33,5	322	10,6
Daño psicológico	2496	27,5	272	10,9
Gastos provocados por el daño	212	2,3	11	5,2
Pérdida de ingresos <sup>34</sup>	39	0,4		0,0
Otros	94	1,0	15	16,0
<b>TOTAL</b>	<b>9.085</b>	<b>100,0</b>	<b>1.224</b>	<b>13,5</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DATOS DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN DEL CDE Y FALLOS ENCONTRADOS

Considerando las 2 etapas de análisis y la información que se presenta en las tablas 30 y 31, resulta interesante confirmar que los comportamientos de los acuerdos y de las judicializaciones dentro de cada categoría de daño son inversamente proporcionales, es decir, si los acuerdos suben, las judicializaciones bajan. Así, en el supuesto de muerte, la tasa de acuerdo en mediación está bajo el promedio general, presentando una mayor tasa de judicialización. Por el contrario, en la invalidez parcial la tasa de acuerdo es mayor que el promedio general, mientras que la tasa de judicialización es menor.

<sup>34</sup> Las categorías de Pérdida de ingresos y "otros" no se consideran en el análisis por su baja representación a nivel de distribución total del daño.



# 5

# Conclusiones y recomendaciones

---

## 5.1. Conclusiones del análisis cuantitativo

### *Tasa de judicialización*

La tasa de judicialización del periodo de estudio 2011–2020 alcanza a un 13,47%, la cual es superior a la obtenida en el estudio anterior (10,7% para el periodo 2005–2010).

### *Tiempo de demora comparado*

Los datos de los juicios terminados completamente, es decir, aquellos con una sentencia definitiva firme o con algún equivalente jurisdiccional, muestran un promedio de duración cercano a los 3 años en el periodo 2011–2020 (963,14 días). Se trata de un tiempo muy extenso en comparación con el tiempo de la mediación, que en el mismo periodo alcanzó los 78,3 días. Esto significa que la mediación ha resultado ser casi 12 veces más rápida que un juicio.

Al revisar los resultados de esta comparación con el estudio anterior (CDE, 2011), se evidencia que la relación entre ambas magnitudes se ha acortado brevemente, puesto que en el periodo 2005–2010, el juicio era 13 veces más largo que una mediación. Este cambio se debe especialmente al incremento en los tiempos de la mediación, los que en promedio aumentaron un 25% (de 63 días a 78,3)<sup>35</sup>, mientras que los tiempos judiciales lo hicieron solo en un 18% (814 días a 963).<sup>36</sup>

### *Montos comparados*

Por su parte, en relación con los montos obtenidos tanto en mediación como en sentencias judiciales y avenimientos, la diferencia es aproximadamente 7 veces mayor al gasto estatal en pagos de indemnizaciones en sede judicial, cuyo promedio en el periodo bordeó los 75 millones, en comparación a lo pagado en mediación, en que el promedio es de alrededor de 10,5 millones.

---

35 Si se considera el promedio solo entre 2011–2019, el aumento sería de solo un 20% (63 días a 75,68 días), pero aun así es mayor que el aumento en el tiempo promedio de los juicios.

36 Recordar que, durante el año 2020, por la emergencia sanitaria se suspendieron por alrededor 4 meses los plazos y las sesiones de mediación, mediante Resolución Exenta N° 354, del 08.04.2020, de la Presidencia del CDE, lo que impactó en la extensión de las mediaciones.

Respecto de los resultados del estudio anterior (CDE, 2011), la diferencia en montos pagados ha aumentado, puesto que en 2011 la relación era de solo 5 veces más gasto en juicio que en mediación. En términos reales, no obstante, los montos pagados en mediaciones en el lapso de 2005 a 2010, son similares a los calculados en el periodo 2011 a 2020. Mientras que, en los juicios, se ha observado un aumento de los montos de alrededor de un 60% en comparación al periodo 2005 a 2010.

### ***Incidentes de salud y demandas judiciales***

Durante el periodo 2011 a 2020, los principales incidentes de salud identificados por los reclamantes son errores de diagnóstico (39%), retardos en la atención (38,6%), errores en la realización de procedimientos quirúrgicos (19,8%) y errores en la atención obstétrica (12,8%).

Esta distribución es diferente de la observada en el estudio anterior, puesto que del total de reclamos entre 2005–2010, los errores de procedimiento quirúrgico o de enfermería alcanzan al 24%, los errores de atención obstétrica y retardos en atención a un 15%, y los errores de diagnóstico representan cerca de una cuarta parte del total de los reclamos.

Desde el punto de vista de la judicialización, también se evidencian cambios relevantes en los incidentes de salud reportados. Así, a los errores de diagnóstico, de procedimiento y atención obstétrica, se suma ahora el problema de los retardos en la atención, que actualmente está presente en el 33% del total de casos judicializados entre 2011 y 2020.

### ***Daños en salud***

Finalmente, cabe señalar que, de la revisión de daños en salud invocados en las mediaciones, se observa una alta preeminencia de los casos de invalidez parcial (34,9%), daño psicológico (28,3%) y muerte (26,4%), que representan prácticamente el 90% del total de reclamos ante el CDE. Dentro de las demandas judiciales presentadas en el periodo, la prevalencia de estos 3 daños es prácticamente la misma.

Con todo, es relevante destacar que el comportamiento dentro de cada tipo de daño es diferente, así, en los casos de muerte la frecuencia de acuerdos es menor y el porcentaje de judicialización es mayor; mientras que en la invalidez parcial y el daño psicológico hay más acuerdos en mediación y menos casos judicializados.

## 5.2. Conclusiones del análisis cualitativo

Para comenzar, es relevante señalar que las personas entrevistadas que llegaron a acuerdo consideran que el sistema de mediación del CDE se traduce en un proceso rápido, con un importante componente reparatorio, en que las partes logran ponerse de acuerdo en poco tiempo y con la importante variable de no tener que gastar dinero en juicios de extensa duración.

Sin embargo, entre las personas entrevistadas que no llegaron a acuerdo, se evidencia una importante sensación de injusticia, por la ausencia de reconocimiento de responsabilidades de la parte reclamada, asimetría en las condiciones, por ejemplo, por presentarse el reclamante sin abogado/a a diferencia de la parte reclamada; además de un relevante desconocimiento del mecanismo al presentarse a una mediación. En este contexto, se destaca que algunas personas se informan autónomamente qué es el Consejo de Defensa del Estado y en qué consiste la mediación en salud, sus etapas, características, objetivos, plazos; no obstante, en reiteradas ocasiones estos elementos son conocidos por las personas solo una vez que se encuentran en la primera sesión de mediación, frente a los/as abogados/as y médicos/as.

A lo anterior, se suma la percepción de los/as reclamantes entrevistados/as de que los/as representantes de hospitales, centros de salud y/o médicos se niegan a llegar a acuerdo desde la primera sesión, lo que se traduce en un aliciente para la judicialización, puesto que las personas consideran que llegan en condiciones asimétricas a la mediación, percibiendo que no son escuchados por la otra parte, factores que los predisponen a interponer demanda judicial, en busca de justicia. De modo que, seguir más allá de las mediaciones es una alternativa que se considera, pese al riesgo de perder la causa.

Otro de los aspectos a considerar como factor que incentiva la judicialización, es la actitud de rechazo de la mediación por parte de los/as abogados/as de la parte reclamante entrevistados/as, quienes manifiestan que existe una actitud poco colaborativa por parte de los/as reclamados/as.

Debido a la cantidad de entrevistas realizadas, no es posible identificar perfiles de personas que judicializan o no luego de fracasar las mediaciones. Sin embargo, a partir de los resultados obtenidos, es relevante considerar que entre los principales obstaculizadores para judicializar se encuentran factores económicos, principalmente ligados a la contratación de un/a abogado/a. En segundo lugar, el desconocimiento de cómo seguir una vía judicial entre quienes no cuentan con una asesoría jurídica

especializada. En tercer lugar, el tiempo que conlleva un juicio, pues hay claridad que los procesos judiciales son más demorosos que la mediación. Por último, pero no menos importante, el factor emocional, por cuando existe la percepción que el desarrollo de un juicio genera un importante desgaste emocional.

En este escenario, la asimetría de información y condiciones entre las partes puede ser aminorada, según lo perciben los/as entrevistados/as, mejorando el acceso de la parte reclamante a asesoría jurídica especializada, pese a que, conforme a los datos analizados en el estudio, se observa que los/as abogados/as particulares de la parte reclamante son más propensos a no llegar a acuerdos en mediación, y luego a judicializar sus casos, con la excepción de los/as abogados/as de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Otro punto que se debe enfatizar dice relación con el desconocimiento de las personas sobre los procesos de mediación, influyendo en la evaluación sobre la labor de los/as mediadores/as. Así, se considera que los/as mediadores/as son quienes tienen injerencia en los plazos de mediación, en circunstancia que su rol es actuar como un tercero imparcial, ayudando a las partes a solucionar su conflicto mediante un acuerdo extrajudicial en un plazo establecido por ley. Igualmente, algunas personas desconfían de los/as mediadores/as, calificando ciertas acciones como irregularidades y vicios del sistema, sin saber que muchas de estas se encuentran contempladas en la ley, por ejemplo, no poder exigirle a un/a médico/a que se mantenga en la mediación si desea ejercer su derecho a concluir, manifestando su voluntad de no perseverar.

### **5.3. Recomendaciones**

A partir de lo anteriormente desarrollado en las conclusiones, las recomendaciones que emergen se traducen en tres pilares a considerar:

#### ***Entrega de información sobre el procedimiento de mediación y el rol de el/la mediador/a***

En cuanto a la información que reciben las personas previo a la mediación, parece necesario fortalecer el trabajo que realizan los/as encargados/as de atención de público a nivel de cada Procuraduría Fiscal, con el fin de explicarles con claridad en qué consiste este mecanismo, su marco legal, el rol de los/as mediadores/as, los derechos que tienen ambas partes, subrayando particularmente que pueden acudir con abogados/as, y que es

posible que los médicos u otro personal de salud reclamado no participe personalmente de la mediación y sean representados por abogados/as.

Asimismo, en la entrega de información se precisa profundizar más en las necesidades y dudas particulares de los reclamantes en consideración a su caso concreto, ya que las condiciones socioeconómicas de las personas que llegan a mediación muchas veces pueden ser un obstaculizador para que comprendan con claridad el alcance de la mediación y sus diferencias con los juicios. En este contexto, una instancia de premediación adquiere relevancia para reforzar la comunicación previa con los/as usuarios/as.

### ***Plazos de mediación***

Resulta relevante explicitar que los plazos de duración de la mediación se encuentran legalmente normados y que no dependen de las atribuciones de las/os mediadoras/es.

En base a lo manifestado por los/as entrevistados/as, se vislumbra una necesidad de generar cambios legislativos en este contexto, por ejemplo, otorgando a las partes la posibilidad de suspender de común acuerdo el plazo de la mediación, toda vez que cada proceso presenta diferentes particularidades, pudiendo registrarse situaciones complejas, como la gravedad del estado de salud de el/la reclamante, dificultando su comparecencia a las audiencias; la proximidad del daño por duelo reciente; o largos períodos de negociación entre las partes que han manifestado su intención de arribar a un acuerdo, entre otras. Ante estas situaciones, existe la posibilidad que los plazos legales se transformen en obstaculizadores del proceso, complejizando su desarrollo y eventualmente la adopción de acuerdos.

### ***Postura de representantes***

Dado el alcance del presente estudio, es imposible determinar fehacientemente las razones por las cuales las/os abogadas/os de los/as reclamantes se inclinan a la judicialización del conflicto sanitario. Se presumen 3 posibles hipótesis: 1) Por el desconocimiento de la mediación como mecanismo colaborativo de resolución de conflictos, primando el sistema judicial. 2) Por la falta de colaboración de los/as representantes de la parte reclamada. 3) La apreciación negativa de los/as abogados/as de la parte reclamante respecto a la mediación en salud ante el Consejo de Defensa del Estado, por su doble rol, de proveer el servicio de mediación y posteriormente asumir la defensa judicial de algunos de los hospitales y servicios de salud en aquellas mediaciones terminadas sin acuerdo.

## 6. Bibliografía

- Barthes, R. (1993). *La aventura semiológica*. Barcelona: Paidós.
- Chateau, J. (1984). *Guía para la elaboración de cuestionarios y pautas de entrevista. Material de discusión n°61*. Santiago de Chile: FLACSO.
- Consejo de Defensa del Estado. Mediación y desjudicialización en el Consejo de Defensa del Estado (CDE). Noviembre 2011. Recuperado el 23 de noviembre de 2021, de <https://www.CDE.cl/mediacion/wp-content/uploads/sites/16/2016/01/ESTUDIO-DESJUDICIALIZACION-nov-2011.pdf>
- Fundación de Asistencia Legal del Colegio Médico de Chile (2021). *Memoria y Balance 2020*. Santiago de Chile: FALMED.
- Gainza, Á. (2006). La entrevista en profundidad individual. En Manuel Canales (editor), *Metodología de Investigación Social: introducción a los oficios* (págs. 219–264). Santiago: LOM.
- Guba, E. & Lincoln, Y. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Ibáñez, J. (1979). Interpretación y análisis. En J. Ibáñez, *Más allá de la sociología. El Grupo de Discusión, técnica y crítica*. Madrid: Ed. Siglo XXI.
- Superintendencia de Salud (s.f.). *Mediación con prestadores privados*. Recuperado el 25 de abril de 2022, de <http://www.supersalud.gob.cl/portal/w3-propertyvalue-3340.html#:~:text=La-20Ley20NC2B02019.966,a20oun20procedimiento20de20mediaci-C3B3n>
- Van Dijk, T. (septiembre-octubre de 1999). El análisis crítico del discurso. *Anthropos*, 186, 23–36.

## Anexo 1 Indicadores cuantitativos

### 1. Set de indicadores sobre el proceso de mediación y su flujo de decisiones.

Identificador	Nombre del Indicador	Dimensión	Ámbito	Fórmula de cálculo	Direccionalidad	Medio de verificación	Comentario técnico
1.1	Tiempo medio del proceso de mediación	Eficiencia	Proceso	Tiempo total (en días) de todos los procesos de mediación en el año t / Número total de mediaciones en el año t	Decreciente	Registros administrativos del CDE.	El tiempo que dura la mediación para un procedimiento, es la resta de la fecha de término legal menos la fecha de citación a primera audiencia.
1.2	Porcentaje de acuerdos de mediación	Eficacia	Resultado intermedio	(Número total de acuerdos de mediación en el año t / Número total de mediaciones terminadas por decisión de las partes en el año t) * 100	Creciente	Registros administrativos del CDE.	El porcentaje de acuerdos en los indicadores se mide sobre las mediaciones terminadas por decisión de las partes, extrayendo los otros tipos de términos.
1.3	Indemnización promedio por acuerdo	Economía	Resultado intermedio	Monto total a pagar por indemnización en mediación en el año t / Número total de mediaciones con acuerdos indemnizatorios en el año t.	Decreciente	Registros administrativos del CDE.	Este valor constituye el promedio efectivamente pagado por las mediaciones con acuerdo. Se considerarán solo las mediaciones con acuerdo indemnizatorio, como se realizó en 2010.

## 2. Set de indicadores sobre el proceso judicial y su flujo de decisiones.

Identificador	Nombre del Indicador	Dimensión	Ámbito	Fórmula de cálculo	Direccionalidad	Medio de verificación	Comentario técnico
2.1	Porcentaje de casos terminados sin acuerdo en mediación con demanda judicial.	Eficacia	Insumo	Número total de casos judicializados (y notificados) por daños en salud para el periodo 2011-2015 y 2016-2020 / Número total de casos terminados en mediación sin acuerdo terminados en el periodo 2011-2015 y 2016-2020) * 100.	Descendente	Registros administrativos del CDE. Base de datos casos judicializados.	Un valor más cercano a 100 indica un menor efecto desjudicializador.
2.2	Tiempo medio del proceso judicial	Eficiencia	Proceso	Tiempo total (en días corridos) de todos los procesos judiciales en el año t (sentencia ejecutoriada y avenimiento) / Número total de procesos judiciales en el año t	Decreciente	Base de datos casos judicializados.	Se mide desde la notificación hasta la fecha de sentencia definitiva ejecutoriada.
2.3	Porcentaje de procesos judiciales terminados favorables	Eficacia	Resultado intermedio	(Número total de procesos judiciales terminados favorables (sentencia ejecutoriada y avenimiento) en el año t / Número total de procesos judiciales en el año t) * 100	Creciente	Base de datos casos judicializados.	Considera todos los casos terminados a diciembre de 2020 que hayan sido notificados entre 2011 y 2020.
2.4	Indemnización promedio por resultado favorable en juicio	Economía	Resultado intermedio	Monto total a pagar por indemnización en causa judicial en el año t / Número total de procesos judiciales favorables (sentencia definitiva ejecutoriada o avenimiento).	Decreciente	Base de datos casos judicializados.	Se considera o avenimientos, conciliaciones, condenas, sentencias o transacciones con pago de dinero.

### 3. Set de indicadores comparativos entre el proceso de mediación y judicial.

Identificador	Nombre del Indicador	Dimensión	Ámbito	Fórmula de cálculo	Direccionalidad	Medio de verificación	Comentario técnico
3.1	Ratio o proporción de ahorro en tiempos de respuesta	Calidad	Resultado	Promedio de duración casos terminados en juicio / Promedio de duración casos terminados en mediación	Creciente	Registros administrativos del CDE. Base de datos casos judicializados.	En base a indicadores 1.1 y 2.2.
3.2	Ratio o proporción de ahorro gasto público por indemnizaciones	Economía	Resultado	Promedio de montos a pagar por indemnización en sede judicial / Promedio de montos a pagar en indemnización en mediación	Creciente	Registros administrativos del CDE. Registros en sistema de información Poder Judicial.	En base a indicadores 1.4 y 2.4.

(\*) EN ESTOS CASOS, LA COMPARACIÓN DE RESULTADOS SE HACE, POR UN LADO, CON LA BASE DE DATOS DE DATOS DE MEDIACIÓN, QUE INCLUYE TODOS LOS CASOS TERMINADOS ENTRE 2011 Y 2020; Y LA BASE DE CASOS JUDICIALIZADOS, QUE INCLUYE TODOS LOS CASOS NOTIFICADOS ENTRE 2011 Y 2020.

ESTUDIO DE  
**EFFECTOS DESJUDICIALIZADORES  
DE LA MEDIACIÓN  
EN SALUD**  
2011-2020

**EQUIPO CONSULTOR**

*Cristián Letelier Gálvez  
Valentina Villegas Rivera  
Nicolás Alvear Buccioni*

**CONTRAPARTE TÉCNICA**

*Virginia Vega Díaz  
Sandra Cepeda Zepeda  
Isabel Espinosa Palma  
Geraldine Gutiérrez Ortega*