



Mediaciones del sistema sanitario estatal: El año pasado, el fisco pagó \$3.497 millones por indemnizaciones a pacientes por salud

JUDITH HERRERA C.

Los usuarios del sistema público de salud que hayan sufrido algún daño durante una atención médica o cirugía cuentan con la posibilidad de llegar a algún acuerdo con el recinto para compensar la mala experiencia, incluyendo una indemnización.

Esto, porque desde 2005 funciona el Sistema de Mediaciones por Daños a la Salud, que administra el Consejo de Defensa del Estado (CDE) y que se enmarca en la implementación del plan GES.

La herramienta busca resolver conflictos mediante el diálogo directo entre el paciente o sus familiares y el o los representantes del recinto asistencial, guiado por un profesional del CDE que realiza tareas de apoyo para explorar opciones de solución, lo que se formaliza en un acuerdo.

Junto con indemnizaciones, la reparación puede ser una explicación, disculpas o nuevas pres-

La cifra es la más alta del sistema y cuadruplica la de hace 10 años. CDE atribuye alza a crecimiento de Fonasa.

taciones médicas. El proceso tiene un plazo de 60 días corridos, pero puede extenderse si las partes así lo determinan.

La mediación, además, es un requisito previo necesario para emprender acciones legales si no se llega a un acuerdo.

Monto cuadruplicado

Durante 2024, según el informe más reciente del CDE, el fisco pagó \$3.497 millones a pacientes que sufrieron de alguna negligencia. Se trata de la cifra más alta del sistema, considerando, por ejemplo, que en 2014 el total durante todo el año ascendió a \$2.760 millones.

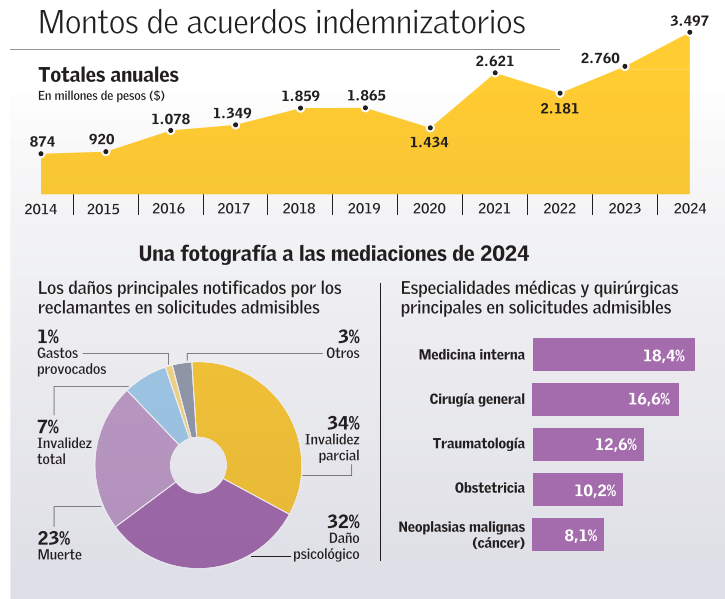
En cambio, en 2019, el monto fue de \$1.865 millones, mientras que en 2014, la cifra fue de \$874

millones. Es decir, en una década el total de dinero —nominal— se cuadruplicó.

El CDE plantea que el alza en el monto se puede atribuir al crecimiento que han tenido los usuarios de Fonasa, que cerró 2024 con más de 16,7 millones de afiliados, “quienes son los potenciales usuarios del servicio de mediación”.

Precisa que en los últimos años ha subido las solicitudes y, por ejemplo, en 2014 “ingresaron 2.728 requerimientos, mientras que en 2014, solo 1.115, lo que representa un incremento comparativo de un 144,66%, impactando evidentemente en los montos involucrados”.

Daniela Sugg, académica de la U. Diego Portales y economista de la Salud, dice que el alza se puede relacionar con el nivel “del daño infligido. Porque si los valores por causa son más gran-



des que en el pasado, es porque el daño ha sido mayor”.

Coincide Carolina Carreño, académica de Derecho Público de la U. Católica Silva Henríquez: “Hay que considerar la gravedad de los casos ya que casos más graves podrían resultar en pagos más altos”.

“También pueden incidir los costos médicos crecientes, ya que el aumento en esta área podría contribuir al alza en el monto pagado por el fisco”, añade.

Para Héctor Sánchez, director del Instituto de Salud Pública de la U. Andrés Bello, es necesario

difundir más el sistema de mediación en consideración de los millones que se atienden en el sector público de salud.

“¿Por qué reclaman tan pocos? No es porque la salud funcione perfectamente. Ocurre que muchas veces, la gente no sabe sus derechos o no siente confianza”, plantea.

Iván Mendoza, vicepresidente nacional del Colegio Médico, comenta que como gremio valoran el sistema porque es mejor “conversar, conocer el caso e, idealmente, llegar a un acuerdo, antes que ir a un juicio, que es

mucho más largo”.

Además, teniendo en cuenta la fuerte migración de afiliados de Fonasa, plantea que “son usuarios que desconocen cómo funcionan las mediaciones, por lo que debería haber lanzamiento o un aumento en la difusión de esta instancia”.

Para Sugg, es bueno que “la gente comprenda sus derechos, los aplique. Pero por otra parte, esperaríamos más acciones y medidas de mejora, dados los temas demandados en las intervenciones que correspondan, para evitar llegar a estos procesos”.