

## IX. Mediación por daños en salud, continuidad y calidad del servicio

Las restricciones sanitarias adoptadas para el control de la pandemia provocaron la suspensión del Servicio de Mediación por cuatro meses, lo que impactó significativamente en la continuidad de la labor de mediación que desarrolla el Consejo por daños ocurridos en establecimientos públicos de salud.

- **Plan de reactivación de audiencias**

Hacia mediados de año, la Unidad de Mediación puso en marcha un plan de reactivación de un volumen de alrededor de 800 audiencias en todo el país, innovando en el uso de mecanismos telemáticos, cuya efectividad permitió asegurar la continuidad del servicio. Previo a la implementación del plan, se planificaron con precisión los pasos a seguir, lo que incluyó la capacitación de más de 40 personas para emprender la tarea.

El sistema mostró inmediatas ventajas para la agilización de los procesos pendientes, garantizando un procedimiento seguro para la salud de usuarios, mediadores y funcionarios sanitarios. El diseño consideró la provisión de condiciones que garanticen el acceso equitativo de aquellas personas que no cuentan con un teléfono celular o conectividad a Internet, así como el resguardo de los principios legales de la mediación.

La evaluación de la experiencia ha sido positiva. Un estudio cualitativo aplicado dos meses después de haberse adoptado este sistema, mostró un alto grado de satisfacción por parte de usuarios y representantes de los establecimientos públicos de salud. El plan ha logrado mantener la calidad de los procesos, posibilitando que las partes interactúen activamente en la búsqueda de soluciones y reparaciones. Ello abre la posibilidad de instalar de manera permanente un sistema mixto de atención -presencial y digital-, conforme con las características que presente cada caso.

Paulatinamente, se ha ido retomando la atención presencial en las 17 oficinas a lo largo del país, en la medida que las condiciones sanitarias de cada ciudad lo permiten. La implementación del plan posibilitó el ingreso de 1.049 nuevas solicitudes de mediación durante 2020.

- **Sistematización de Jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema sobre daños en salud pública**

La Unidad de Mediación concretó en 2020 la elaboración de una completa base de jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y Tribunales de primera instancia relativa a responsabilidad civil sanitaria. En ella se pueden identificar los principales incidentes de salud ocurridos en establecimientos de la red pública asistencial.

La iniciativa tiene como propósito fortalecer las herramientas de quienes participan, en calidad de mediadores, en conflictos en el ámbito de la salud pública. En este tipo de procedimientos, la gestión del conocimiento resulta clave para proporcionar criterios de realidad a las partes en mediación, al momento de adoptar sus decisiones.

- **Convenios de asistencia jurídica gratuita se extienden a nuevas regiones**

La Unidad de Mediación avanzó en su propósito de extender la cobertura de asistencia jurídica gratuita a los usuarios del servicio de mediación, mediante la ampliación de sus convenios vigentes con las Corporaciones de Asistencia Judicial Metropolitana y de Biobío. Ello permitirá acceder a ese servicio a usuarios de las regiones de O'Higgins, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aisén.

En virtud de esa colaboración, la Unidad de Mediación capacitó en diciembre a cerca de 70 abogados de las Corporaciones Metropolitana y de Biobío sobre distintos aspectos del procedimiento de mediación y en los aspectos teóricos y prácticos del conflicto en salud pública.