Y-41

CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

REF.: CREA UNIDAD DE MEDIACION Y ESTABLECE SU MISION Y RESPONSABILIDADES.

KMO/CSA/MMD/PBG

RESOLUCION EXENTA Nº 01005

SANTIAGO, 28 OCT 2004

VISTOS:

Lo dispuesto en el Título III, Párrafo II de la Ley Nº 19.966; los artículos 5º y 31 del DFL Nº1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 18 Nº 7 del DFL Nº 1 de 1993 de Hacienda, Ley Orgánica del Consejo de Defensa del Estado y la Resolución Nº 520, de 1996, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que el inciso 1º del artículo 43 de la Ley Nº 19.966 ha encomendado al Consejo de Defensa del Estado la función de designar mediadores para conducir un procedimiento de carácter prejudicial ante reclamos de personas que se consideren dañados con ocasión del otorgamiento de prestaciones médicas por prestadores institucionales públicos de salud.

2.- Que en el procedimiento de mediación establecido por la ley mencionada, cabe a este Consejo la designación de los mediadores y otras importantes funciones; y

3.- Que la actual estructura de este Servicio no es adecuada para cumplir las nuevas obligaciones que la Ley Nº 19.966 encomienda a este Consejo,

RESUELVO:

1.- Créase una Unidad de Mediación, cuya misión será elaborar los procedimientos y administrar los recursos destinados a la operación del sistema de mediación prejudicial entre los usuarios del sistema de salud público y la red de prestadores de servicios, establecido por el Título III, Párrafo II de la Ley Nº 19.966.

2.- La Unidad de Mediación estará a cargo de don PEDRO BARRIA GUTIERREZ, Profesional Planta Grado 5º E.U.S., R.U.T. Nº5.327.562-1, quien reportará directamente su labor al Jefe del Departamento de Defensa Estatal.

3.- Será responsabilidad de la Unidad de Mediación:

a) Liderar, coordinar, supervisar y evaluar la labor de mediación encomendada legalmente al CDE.
b) Proponer y ejecutar, una vez aprobadas, las directrices generales y procedimientos operacionales para una eficaz aplicación del reglamento de mediación.
c) Elaborar instructivos, formularios y otros instrumentos necesarios para atender adecuadamente a los interesados, canalizando a través de medios expeditos las consultas, solicitudes y/o reclamos de los usuarios del sistema de salud público.
d) Adecuar a los fines de la Unidad, el modelo integral de atención de usuarios establecidos para las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la red de instituciones gubernamentales, estableciendo una metodología única de atención.

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON		
RECEPCION		
DEPART. JURIDICO		
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABILI.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P., U. y T.		
SUB. DEP. MUNICIP.		
REFRENDACION		
REF. POR $ _____ IMPUTAC. _____ ANOT. POR $ _____ IMPUTAC. _____ DEDUC. DTO. _____		

e) Establecer y diseñar sistemas de información y mecanismos de registro y control que permitan efectuar el monitoreo y seguimiento a todo reclamo en proceso de mediación.
f) Evaluar periódicamente los resultados de la gestión de mediación, presentando informes de su marcha, logros y dificultades a las autoridades del Servicio.
g) Formular y presentar a consideración de las autoridades del Servicio proyectos de capacitación anual en materias relacionadas con la mediación, solución de controversias y/o negociación.
h) Formular y proponer a las autoridades del servicio la realización de seminarios, talleres y otros eventos de evaluación.
i) Informar a las autoridades del Servicio sobre las eventuales reformas legales que la Unidad estime necesarios para superar dificultades observadas en las tareas de mediación.
j) Formular el presupuesto anual de operaciones e inversiones de la Unidad, con las instancias administrativas correspondientes.
k) Determinar y proponer las competencias laborales que deben reunir los integrantes de la Unidad de Mediación, definiendo el perfil profesional de las personas que ofician como mediadores.
l) Proponer los cuadros administrativos, técnicos y profesionales que conformen la dotación de la Unidad, de acuerdo a los perfiles de competencias laborales establecidos para el desempeño de los cargos.
m) Elaborar un listado de personas funcionarios del CDE o externos. que conduzcan labores de mediación.
n) Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros que se le asignen con eficiencia y eficacia.
o) Velar por el debido cumplimiento del reglamento sobre designación de mediadores, modalidades de control de éstos, causales de eliminación del registro y demás normas de funcionamiento de la Unidad.
p) Velar por la debida custodia de los expedientes de mediación.

Anótese, regístrese y comuníquese

CLARA LEONORA SZCZARANKI CERDA
PRESIDENTE
CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento

KENY MIRANDA OCAMPO
SECRETARIO ABOGADO