



Mediación en Salud

Ministerio de Hacienda
Consejo de Defensa del Estado
Año de inicio: 2021
Año de término: Permanente

1. ANTECEDENTES

Tipo de formulario: Iniciativa

Años comparables de la información: 2

¿El programa cuenta con calificación ex ante?: No

Unidad responsable: Unidad de Mediación

Página web: www.cde.cl

Nombre del encargado: Virginia Vega Díaz

Cargo: Jefa Unidad de Mediación

Nombre contraparte monitoreo: Daniela Mercado Lobo

Cargo: Analista de Planificación

Señale el objetivo estratégico de la institución responsable que más se vincula al programa (acorde al Formulario A-1 Dirección de Presupuestos): Ejercer el proceso de mediación en salud, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con los usuarios, con el fin de propender o favorecer una solución extrajudicial de las controversias.

El Programa monitoreado, forma parte de un Sistema o Subsistema:

El programa no presenta información.

2. DIAGNÓSTICO Y OBJETIVO

Problema principal: El programa no presenta información.

Propósito del programa: El objetivo es lograr un aumento de la tasa de acuerdo de reparación entre las partes, ante un daño en Salud Pública.

2.1) Evaluaciones anteriores

El programa no presenta evaluaciones

3. POBLACIÓN

3.1) Población potencial

Población potencial del programa: El programa no presenta información.

Cuantificación Población potencial: 0

Fuente de información: El programa no presenta información.

Unidad de medida: El programa no presenta información.

3.2) Población objetivo

Criterios de focalización del programa: Centros de Salud Pública que reciben reclamo calificado como admisible ocasionado por una prestación asistencial otorgada por prestador institucional público y/o por alguno de sus funcionarios, actuando en calidad de tal (artículo 43 de Ley 19.966) (N° de mediaciones ejecutadas)

Cuantificación Población objetivo: 1.374

3.3) Población beneficiada

Criterios utilizados para priorizar o identificar a los beneficiarios atendidos durante el año por el programa. Además, si corresponde, el mecanismo utilizado para ordenarlos: No aplica debido a que se realiza la mediación de todas las solicitudes admisibles.

Señale cuál o cuáles de los criterios de focalización aplicados por el programa le permiten garantizar que la población beneficiada 2021 presenta en forma significativa el problema que da origen al programa: No aplica debido a que se realiza la mediación de todas las solicitudes admisibles.

¿Cuál o cuáles son los criterios que se utilizaron para priorizar a la población beneficiada 2021, independiente de si éstos han sido o no declarados en el diseño ex ante del programa?: No aplica debido a que se realiza la mediación de todas las solicitudes admisibles.

¿Se utiliza el Registro Social de Hogares (RSH) para seleccionar a los beneficiarios?: No

Cuantificación Población efectivamente beneficiada: 1.091

Desagregación de población beneficiada durante 2021:

Egreso durante 2021

Egreso posterior a 2021

Otros (desertores, fallecidos,
etc.)

Total

Ingreso previo a 2021 (arrastre)	440	0	3	443
Ingreso durante a 2021 (nuevo)	645	0	3	648
Total	1.085	0	6	1.091

Complete cómo se distribuyen los beneficiarios efectivos a nivel regional al 4to trimestre del año 2020:

Región	Beneficiarios efectivos 2021
Arica y Parinacota	13
Tarapacá	29
Antofagasta	19
Atacama	17
Coquimbo	55
Valparaíso	53
Libertador General Bernardo OHiggins	66
Maule	40
Bíobío	4
Ñuble	127
La Araucanía	36
Los Ríos	38
Los Lagos	49
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	13
Magallanes y Antártica Chilena	9
Metropolitana de Santiago	523

Nota: En la tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se cuenta con información de beneficiarios atendidos al 31 de diciembre de 2021. Los totales nacionales de beneficiarios se encuentran detallados en las secciones respectivas de este informe.

Si no se cuenta con la desagregación regional, o bien, se realiza una desagregación de beneficiarios en una unidad territorial distinta, se solicita informar y justificar. (La justificación será considerada en el informe final): El programa no presenta información.

¿El programa cuenta con la desagregación del número de beneficiarios por aspectos territoriales (urbana, rural, otros)?: No

Cobertura del Programa:

	2020	2021
Población Objetivo	0	1.374
Beneficiarios Efectivos	0	1.091
Cobertura	El programa no presenta información.	0

4. ESTRATEGIA

El programa presenta 4 componentes.

Nombre	Descripción
Mediación Sin información (tipo de beneficio)	Entregar el servicio de mediación a usuarios cuya solicitud ha sido admitida, consistente en citar a las partes, realizar sesiones de mediación conjunta e individuales, realizar gestión mediadora, estimular la búsqueda de soluciones compartidas, etc., a fin de llegar a acuerdo. El mediador debe ceñirse a los procedimientos y principios establecidos en los diversos instrumentos de trabajo. Su dependencia técnica es con el Equipo de Coordinación Nacional de la Unidad de Mediación. Producción al 4° trimestre 2021: 1.091 Número de mediaciones ejecutadas
Relacionamiento con clientes externos. Asesorías Técnicas	Generación de alianzas estratégicas con redes de cooperación afines a la mediación, para actualizar las herramientas y estrategias de trabajo, fomentar la retroalimentación, el perfeccionamiento del modelo integral de atención de excelencia, el mejoramiento de resultados de la mediación, entre otros. Se espera establecer planes de trabajo, reuniones, convenios de cooperación, etc. <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>A PHP Error was encountered</p> <p>Severity: Warning</p> <p>Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given</p> <p>Filename: fichas/vigente8_detalle.php</p> <p>Line Number: 1197</p> </div> <p>Producción al 4° trimestre 2021: Número de reuniones de relacionamiento con organismos públicos y privados</p>
Plan de Gestión del Conocimiento Asesorías Técnicas	Implementar proceso de entrega de información, desarrollo de habilidades y competencias a mediadores externos, construcción de alianzas internas y externas para la gestión del conocimiento. En las alianzas internas, gestionar la colaboración en proveer información a mediadores sobre comportamiento judicial. En alianzas externas, coordinación con Universidades para compartir conocimientos y datos de mediación en salud. Contratación de un estudio sobre la judicialización de los casos sin acuerdo <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>A PHP Error was encountered</p> <p>Severity: Warning</p> <p>Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given</p> <p>Filename: fichas/vigente8_detalle.php</p> <p>Line Number: 1197</p> </div> <p>Producción al 4° trimestre 2021: Número de coordinaciones de colaboración con unidades internas y externas al CDE y compra</p>
Plan de difusión Materiales y Campañas de Difusión	Plan de difusión a la ciudadanía de los principales aspectos del proceso de mediación, competencia del CDE, naturaleza y objetivos, duración y etapas, formas de ingreso, gratuidad, confidencialidad y probidad, rol del mediador y las alternativas de reparación. Plan de difusión con otros organismos de Estado que cuenten con programas de mediación en otras áreas (trabajo, familia, educación, penal, etc.) a fin de promover la mediación como mecanismo de resolución colaborativa de conflictos. Producción al 4° trimestre 2021: 5.010 Número de mensajes, piezas gráficas emitidas en redes sociales y reuniones

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención del programa, describiendo de qué manera se combinan los componentes (bienes y servicios) que entrega el programa para alcanzar su propósito.: La estrategia del programa consiste en potenciar el área de Mediación. Primeramente, se pretende aumentar el número de mediadores externos para afrontar el aumento sostenido de la demanda (13% anual promedio), de manera que no existan abogados litigantes-mediadores, terminando con tal dualidad que perjudica la imagen del CDE de ente litigante y conciliador a la vez, generando confianza respecto del rol del Servicio, como también para que los litigantes se dediquen exclusivamente a la defensa del Estado, cuyas demandas han aumentado ostensiblemente. Asimismo, realizar Plan de Relacionamiento con la

Red de Salud Pública, Superintendencia y universidades, difundiendo los beneficios de la Mediación tanto para los reclamantes, establecimientos de salud y población general, con el propósito de sensibilizarlos de la conveniencia de evitar la judicialización. Igualmente, se propone firmar convenios con universidades, corporaciones de asistencia judicial, fundación ProBono, entre otros, a fin facilitar el proceso y mejorar tiempos de respuesta y acceso a la información. Adicionalmente, la estrategia contempla potenciar habilidades y conocimientos en los funcionarios de Mediación en temas tales como negociación, atención al cliente, desarrollo de habilidades blandas. Además, se proyecta un masivo esfuerzo de difusión hacia la población general, con el objeto ampliar sustancialmente el conocimiento de esta política pública, reduciendo la desinformación que perjudica el proceso y resultados.

¿El programa experimentó modificaciones o reprogramaciones en su ejecución a partir de la crisis sanitaria por el Covid 19?: Si

- Población beneficiada
- Producción de uno o más componentes
- Ejecución presupuestaria

Indique los cambios en la estrategia de intervención que se efectuaron a raíz del actual contexto sanitario (cambio de modalidades de producción, modificaciones de plazos, modificaciones de beneficiarios o cupos, u otros): El impacto del contexto sanitario y las consecuentes medidas preventivas, provocó una importante disminución en el N° de solicitudes de mediación que ingresan a la Unidad (la ley 21226 permitió omitir la mediación previa durante estado de excepción, hubo restricciones de desplazamiento que obstaculizaron el traslado de las personas para solicitar mediaciones de forma presencial, los canales on-line no son accesibles para toda la población que es usuaria del servicio, entre otros). Por otro lado, también influyó sobre el tiempo de duración de las mediaciones, la suspensión de audiencias y plazos legales asociados al proceso de mediación, aplicada a raíz del Estado de Excepción, aumentando el tiempo real de duración de las mismas, disminuyendo el N° de procesos terminados y por tanto, también los pagos.

Para disminuir los impactos por la crisis sanitaria en el Servicio de Mediación en Salud, fue necesario implementar las sesiones de mediación a distancia, siendo la primera institución pública en realizar mediaciones telemáticas realizando el 98,7% de las audiencias de mediación verificadas durante el año 2021, de manera online.

¿Estos cambios se mantendrán para la ejecución 2022 del programa?: Si

4.2) Ejecutores

Ejecución: El programa no es ejecutado por instituciones distintas a la responsable del programa.

5. PRESUPUESTO

Programas presupuestarios según Ley de Presupuestos:

Partida presupuestaria	Capítulo	Programa
08	30	01

Presupuesto Inicial (Vigente al 4to trimestre año 2021) (\$miles): 270.794

Presupuesto Final (Vigente al 4to trimestre año 2021) (\$miles): 270.794

Presupuesto Inicial (Ley de Presupuesto 2022) (\$miles): 277.767

5.2) Presupuesto Total

Partida	Capítulo	Programa	Item	Asignación	Subtítulo	Gastos (\$miles)
08	30	01	8	1	22 (Bienes y servicios de consumo)	840
08	30	01	3	3	24 (Transferencias Corrientes)	193.846
08	30	01	7	1	29 (Adquisición de Activos No Financieros)	3.894

Total Gasto al 4to trimestre 2021 (\$miles): 198.580

5.3) Gasto Extrapresupuestario

¿El Programa recibió recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos de la institución, o que no son identificados en los programas presupuestarios mencionados anteriormente?: No

5.4) Gastos FET y Fondos especiales

¿Dentro de los gastos ejecutados según Ley de Presupuestos 2021, informados anteriormente, se ejecutaron recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio (FET)?: No

¿Dentro de los gastos ejecutados según Ley de Presupuestos 2021, informados anteriormente, se ejecutaron recursos provenientes de Fondos Especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e Innovación)?: No

5.5) Gasto por Componente

Componente	Gasto (M\$)	Detalle
Mediación	189.456	El gasto corresponde al pago de 1091 mediaciones realizadas por externos el año 2021.
Relacionamiento con clientes externos.	0	No se logró ejecutar dado que no contó con presupuesto.
Plan de Gestión del Conocimiento	0	No se logró ejecutar dado que no contó con presupuesto.
Plan de difusión	4.390	Corresponde al gasto de \$4.389.613, para elaborar: - 5000 dípticos por un monto de \$367.413 - videocápsulas animadas por un monto de \$4.022.200 (10 piezas gráficas y audiovisuales)

Total Gasto por Componentes al 4to trimestre 2020 (\$miles): 193.846

5.6) Detalle regional - Gasto componente

Región	Total ejecutado
Nivel central	193.846
Total	193.846

5.7) Gasto Administrativo

Partida	Capítulo	Programa	Item	Asignación	Subtítulo	Gastos (\$miles)
08	30	01	1402	0	22 (Bienes y servicios de consumo)	840
08	30	01	3376	0	29 (Adquisición de Activos No Financieros)	3.894
Gasto Total por Subtítulo (M\$)						4.734

Gastos administrativos provenientes de recursos extrapresupuestarios: El programa no presenta información.

Total Gasto Administrativo al 4to trimestre 2020 (\$miles): 4.734

Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa, especificando si se establecen por glosa presupuestaria u otro tipo de normativa: Subt 22 - ítem 08: Corresponde a 7 cuentas Zoom para la Unidad de Mediación en Salud para llevar a cabo las mediaciones telemáticas por un valor de \$840.000

Subt .29- ítem 07: Costo soporte anual correspondientes a 31 cuentas de casillas electrónicas para mediadores externos por un valor de \$3.461.437

Subt. 29 ? ítem 07 Costo de una casilla electrónica adicional para nuevo mediador externo por un valor de \$432.391.

Considerando que la solicitud de incorporar gastos administrativos en la etapa de monitoreo del programa fue reciente y con el objetivo de levantar información lo más precisa posible, es que en esta oportunidad estaríamos en condiciones de abordar gastos asociados a subtítulos 22 y 29, dejando para el monitoreo del programa 2022 el levantamiento de información relativo a subtítulo 21.

5.8) Resumen Presupuestario

Recursos ejecutados (\$miles) (a): 198.580

Gastos extrapresupuestarios (\$miles) (b): El programa no presenta información.

Total Ejecutado del programa (\$miles) Considera recursos ejecutados y gastos extrapresupuestarios (a+b): 198.580

Gastos componentes (\$miles) (c): 193.846

Gastos administrativos (\$miles) (d): 4.734

Total Ejecutado del programa (\$miles) Considera gastos componentes y administrativos (\$miles) (c+d): 198.580

Gasto por Beneficiario:

	2019	2020	2021
Gasto por Beneficiario			193
Presupuesto Ejecutado			

6.1) Indicadores de Propósito

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	2020 (efectivo al 31 de Diciembre)	2021 (estimado al 31 de Diciembre)	2021 (efectivo al 31 de Diciembre)	2022 (estimado al 31 de Diciembre)
Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t.	<p>(Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t/Número total de casos admisibles terminados en el año t)*100</p> <p>Metodología y definiciones conceptuales incorporadas en las fórmulas de cálculo del indicador o de los indicadores, indicando fuente de información: En el cálculo de este indicador se consideran los acuerdos alcanzados en las mediaciones por decisión de las partes, contemplados en las letras a) y d) del artículo 33 del reglamento de Mediación del Ministerio de Salud, publicado el 23 de junio de 2005 en el D.O. Estos acuerdos pueden implicar disculpas y/o explicaciones, prestaciones asistenciales o indemnizaciones económicas. Cabe señalar que el proceso termina cuando se cumplen todos los trámites, revisiones y firmas correspondientes, asegurando que la causal de término y las condiciones de éste no tendrán modificaciones.</p>	0%		25%	18%

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.): Para la proyección 2022, se tomó como denominador el N° de términos del año 2019 (último año normal pre-pandemia), considerando la disminución de las medidas de confinamiento, lo que derivaría en un aumento progresivo del N° de solicitudes. Respecto del numerador, se estima que el N° de acuerdos se verá afectado porque el impacto de la pandemia seguirá incidiendo en la disponibilidad de recursos financieros por parte de los establecimientos y servicios de salud, en la acumulación de prestaciones pendientes y en la falta de Disponibilidad de Médicos Auditores en los establecimientos de salud para la elaboración de informes médicos de los pacientes que solicitan mediación. La meta comprometida es la misma del Formulario H 2022.

6.2) Indicadores Complementarios

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	2020 (efectivo al 31 de Diciembre)	2020 (estimado al 31 de Diciembre)	2021 (efectivo al 31 de Diciembre)	2022 (estimado al 31 de Diciembre)
	<p>Metodología y definiciones conceptuales incorporadas en las fórmulas de cálculo del indicador o de los indicadores, indicado fuente de información: El tiempo promedio de estudio de admisibilidad se mide desde el ingreso de una solicitud de mediación hasta la emisión de la resolución que contiene el resultado del estudio, pudiendo ser admisible o inadmisibile. Este indicador abarca la gestión de todo el año y se mide en días hábiles.</p>			278%	398%

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.): Para la determinación de la meta 2021 se estimó el ingreso promedio de solicitudes de mediación de los 3 años anteriores y el incremento progresivo que venían desarrollándose, teniendo como supuesto que la pandemia estaría más o menos controlada.

Para la proyección del año 2022 se consideró la misma meta del Formulario H.

7. OTROS ATRIBUTOS

7.1) Enfoque de Derechos Humanos

De acuerdo con el proceso de implementación, ¿el programa incorporó algún(os) Enfoque(s) y/o perspectiva(s) de Derechos Humanos?: No

Justifique por qué no se incorpora algún Enfoque y/o perspectiva de Derechos Humanos: El programa no presenta información.

7.2) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Meta/s

Indique de manera concreta qué elementos del programa permite contribuir a los ODS identificados: No aplica al programa de mediación dada las características de éste.

7.3) Pobreza Multidimensional

El programa no presenta información.

Contribución a disminuir la pobreza por ingresos. El programa no presenta información.

8. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

8.1) Diseño

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Diseño?: Si

Modificación o ajustes al diseño: El programa no presenta información.

Otro(s): Si

Observación: Precisando, la estrategia del programa, en base a la aprobación de los componentes 1 y 4, consiste en potenciar un progresivo aumento del porcentaje de acuerdos, a través de la articulación entre las personas y organismos que participan de las mediaciones, que realiza el equipo de coordinación nacional. Por ejemplo, aumentando el número de mediadores externos a nivel nacional, por medio de nuevos reclutamientos y un plan de formación integral para entregar un servicio bajo estándares de calidad y la elaboración de piezas gráficas y animadas para la difusión a la ciudadanía, en redes sociales, acerca de qué es y para qué existe el servicio de mediación en salud, informando la posibilidad de ser reparados por eventuales daños en salud ocurridos en la red pública asistencial. Los componentes Plan de Relacionamiento y Gestión del Conocimiento, parte de la estrategia original, no fueron financiados pese a ser fundamentales para la gestión mediadora.

8.2) Población

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Población?: Si

Variación significativa de la población beneficiada: No

No reporte o hay información incompleta sobre la población beneficiada o de sus desagregaciones: No

Modificación o ajustes en la definición de una(s) de la(s) poblaciones: Si

Observación: Se precisa el alcance del criterio para definir la población objetivo. Ésta se conforma por todas las solicitudes de mediación que llegaron a término durante el año.

Otro(s): No

8.3) Estrategia

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Estrategia?: Si

Variación significativa de la producción de componentes: Si

Observación: Los mediadores externos finalizaron 1091 mediaciones (76% del total de 1374 ingresos). La meta 2021 comprometida fue de 1829 términos, pero ella se formuló bajo el supuesto que 2021 sería un año con la pandemia controlada. La asignación a mediadores externos ha sido progresiva, siendo necesario reclutar nuevos mediadores, lo cual ha impuesto un desafío dado que no existen profesionales idóneos e inscritos en la Superintendencia de Salud en todas las regiones. Estas asignaciones, además de la disponibilidad de mediadores, depende del volumen de demanda en cada Procuraduría Fiscal, la carga de trabajo de cada profesional y la complejidad del caso. Para velar por la calidad del servicio se implementó un plan de inducción para instalar competencias en aspectos teóricos, jurídicos y prácticos, además de apoyo técnico permanente y supervisión. También se hicieron algunas reuniones telemáticas con los servicios, ya que no fueron aprobados los componentes 2 y 3.

No reporta o no aplica reportar producción de componentes: No

Modificación o ajuste de uno(s) de lo(s) componentes: No

Periodo de intervención difiere del año calendario: No

Otro(s): Si

Observación: Debido a la falta de financiamiento para los componentes 2 y 3 y con el fin de cumplir con el objetivo final del programa, parte de éstos se abordaron con recursos propios. El equipo de coordinación nacional hizo inducción a los mediadores externos para instalar competencias en aspectos teóricos, jurídicos y prácticos, significando un gran desafío y aumento de carga laboral en todo el equipo, en especial del personal administrativo que presta apoyo al proceso de mediación. Además de aumentar el N° de mediadores externos para cubrir la demanda del servicio, importa que éstos puedan contar con competencias necesarias para llevar estas mediaciones bajo estándares de calidad

Asimismo, se realizaron algunas reuniones telemáticas con los establecimientos y servicios de salud más reclamados y de mayor cobertura, a fin de mejorar la calidad de su participación en mediación y compartir información de ahorro fiscal de la mediación v/s un juicio, lo que es fundamental para la gestión mediadora.

8.4) Indicadores

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Indicadores?: Si

Variación significativa de los valores reportados para indicadores de propósito: Si

Observación: A diciembre de 2021, se logró un 25,5% de acuerdos (336/1.318), siendo un resultado superior a la meta comprometida de 22% el Programa de Mediación. Este resultado se explica principalmente por el aporte de 137 acuerdos celebrados en el mes de diciembre, producto de una negociación colectiva, en un proceso que es inédito en mediación. Cabe destacar que, del 25,5% de los acuerdos alcanzados sobre el total de casos terminados, el 14,5% corresponde a la gestión realizada por mediadores externos y un 11,0% por mediadores internos.

No reporte o hay información incompleta en indicadores de propósito: No

Variación significativa de los valores reportados para indicadores complementarios: Si

Observación: El tiempo de estudio de admisibilidad fue de 2,8 días, por debajo de la meta de 4,2 días estimada. Esto se explicaría por el menor N° de ingresos en 2021, producto del contexto sanitario y las consecuentes medidas preventivas adoptadas por las autoridades, las cuales se han extendido desde 2020 a septiembre de 2021 (suspensión de audiencias y plazos legales asociados al proceso de mediación, posibilidad de interponer una demanda directamente en los juzgados, restricciones de movilización y desplazamiento, etc.). Recién en octubre de 2021 hubo una recuperación en el N° de solicitudes ingresadas. Así mismo, cabe mencionar que, de las 1.350 solicitudes ingresadas, 137 son similares (todas interpuestas por un mismo representante), por lo que el tiempo de estudio es menor. Por último, se hace presente las múltiples medidas estratégicas adoptadas por el Servicio para priorizar la respuesta a la ciudadanía como meta principal.

No reporte o hay información incompleta en indicadores complementarios: No

Otro(s): No

8.5) Presupuesto

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Presupuesto?: Si

Presupuesto inicial / final: El programa no presenta información.

Ejecución presupuestaria: Si

Observación: La disminución de los ingresos y la suspensión de mediaciones durante parte del año 2020 y 2021 por la crisis sanitaria, contribuyó a una menor ejecución del presupuesto (72,6%). Así también, la asignación progresiva de casos a mediaciones a externos debido a la dificultad de reclutar mediadores con experiencia en materia de salud. Por tal razón fue necesario realizar un proceso de inducción para cada mediador cuyo objetivo fue instalar competencias en aspectos teóricos, jurídicos y prácticos, acerca de cómo dirigir una audiencia (incorporándose a sesiones como observadores y luego como co-mediadores). Una vez evaluados satisfactoriamente se les asignó mediaciones en calidad de titulares. Con ello se buscó resguardar la calidad del servicio prestado por la unidad de mediación en salud del CDE.

Gastos administrativos: El programa no presenta información.

Gastos producción (componentes): El programa no presenta información.

Gasto por beneficiario: El programa no presenta información.

Gastos por subtítulos: El programa no presenta información.

Gastos extrapresupuestarios: El programa no presenta información.

Otro(s): El programa no presenta información.

8.6) Observaciones Generales

¿El programa cuenta con observaciones sobre otros apartados?: Si

Duración del programa: No

Contexto socio sanitario COVID-19: Si

Observación: El contexto sanitario ha tenido efectos sobre:

-N° de Ingresos: ley 21226 facultó omitir la mediación previa durante Estado de Excepción, restricción de desplazamiento impide ingresos presenciales, canales online no son accesibles para todos los usuarios.

-Duración: por suspensión de audiencias y plazos legales asociados a mediación, aumentó su duración y disminuyeron los procesos terminados.

-Ejecución presupuestaria: como el N°de mediaciones terminadas es menor también bajan los pagos ejecutados.

-Baja en acuerdos: Los RRHH y financieros de sector salud siguen priorizándose para el control de los efectos de la pandemia. Meta 2021 se logró gracias a 137 acuerdos producto de una mediación colectiva inédita en mediación.

Por último, la situación sanitaria impuso el desafío de mantener el servicio, lo que obligó a implementar un sistema de mediación telemática, solucionando la imposibilidad de audiencias presenciales y la acumulación de casos suspendidos.

Otro(s): Si

Observación: Por Ley 19.966, todas las solicitudes admisibles deben ser gestionadas, por tanto no aplica criterios de focalización. En el informe de cierre 2021 se aclaró el alcance del criterio para definir la población objetivo, siendo ésta: "todas las solicitudes de mediación que llegaron a término durante el año"; sin embargo, el dato registrado fue el de ingresos (1374) en lugar de los términos (1091); dando un 100% de cobertura en lugar de 79%. En reciente reunión con contraparte Dipres, se aclaró que la población potencial, objetivo y beneficiaria será la misma y corresponderá a las mediaciones terminadas en el año. La subejecución presupuestaria se explica por causas externas no previsibles, pertinentes y justificadas en 2021 (asociadas a COVID-19). Se ha analizado la subestimación del gasto administrativo (específicamente la estimación en el Subt. 21, de labores relacionadas al Programa), la cual será incorporada en la evaluación 2022 y en su reformulación 2023.