

## RESUMEN EJECUTIVO

**Nombre del Producto:**

Elaboración del modelo y plan de implementación del Sistema Nacional de Conciliación y Arbitraje en Salud

**Objetivo del Producto:**

Contar con un modelo general del Sistema Nacional de Conciliación y Arbitraje en Salud y un plan que establezca los pasos, tiempos y requerimientos a efectos de su implementación progresiva.

**Fecha de Elaboración:**

Marzo 2011 - Diciembre 2011.

### RESUMEN

Se establece el ámbito objetivo del sistema de conciliación y arbitraje con el objetivo de diferenciar “reclamos”, vinculados principalmente a temas administrativos o de atención inmediata, de “controversias”, en las que puede llegar a necesitarse una solución por un tercero y que serían materia específica de atención dentro del sistema de conciliación y arbitraje.

Se señala la necesidad de implementar un plan de difusión y orientación entre los usuarios de los servicios de salud respecto a los procedimientos y alternativas de solución de los reclamos o controversias que se puedan plantear por la insatisfacción de los servicios recibidos.

Se consignan los roles que competen a la SUNASA, al Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) y a los agentes vinculados al AUS (IAFAS e IPRESS).

Se proponen y describen cuatro maneras o modelos posibles de funcionamiento del sistema:

a. Sistema centralizado

- b. Sistema con delegación
- c. Sistema con autorización por cumplimiento de requisitos
- d. Sistema descentralizado.

Se propone un Plan de implementación en dos etapas:

- a. Una primera etapa de acciones preparatorias que incluya realización de cursos especializados, mapeo de posibles actores del sistema, identificación de la infraestructura necesaria, sensibilización, elaboración de documentos para la delegación y creación del sistema de información y monitoreo.
- b. Una segunda etapa de implementación que debe ser progresiva y en la que se va paulatinamente desde el modelo centralizado al descentralizado pasando por los dos intermedios

Se plantea cuatro recomendaciones inmediatas: desarrollo de pilotos para validación de los modelos propuestos; desarrollo de cursos especializados en los temas materia de conciliación y arbitraje dirigidos a peritos, conciliadores, árbitros y personal a cargo del manejo de expedientes; sistematización de casos; y creación del sistema de información y monitoreo que brinde sustento a las acciones de conciliación y arbitraje.

**Elaborado por:**

Dr. Juan Carlos Martín Vicente Cortés Carcelén.

**Revisado por:**

**Nombre Especialista:**

Dr. Edgardo Nepo Linares.

**Contraparte:**

Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud