

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Intendencia de Prestadores de Salud</p> | <p align="center"> Informe de Fiscalización Procedimiento de Reclamo Contenido de expediente y respuesta al reclamo Ley N° 20.584 2017 </p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

1. ANTECEDENTES

La ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, en el párrafo 9° De la participación de las personas usuarias, artículo 30, establece que “toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida”, en su artículo 37, dispone que “toda persona podrá reclamar el cumplimiento de los derechos que esta ley le confiere ante el prestador institucional, el que deberá contar con personal especialmente habilitado para este efecto y con un sistema de registro y respuesta escrita de los reclamos planteados. El prestador deberá adoptar las medidas que procedan para la acertada solución de las irregularidades detectadas”, el procedimiento al que se sujetarán los reclamos se encuentra establecido en el D.S. N° 35 del 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584.

En el artículo 7° del citado D.S., se establece que el prestador debe mantener formularios de reclamo a disposición del público y además indica los contenidos mínimos que dichos formularios deben contener. Por otra parte, el artículo 9° indica que se debe confeccionar un expediente por cada reclamo y dispone los contenidos de éste. El artículo 10° detalla los contenidos de la respuesta escrita que se debe emitir al reclamante, en tanto que el artículo 11° establece el plazo para emitir la respuesta, esto es, 15 días hábiles.

2. OBJETIVO

Verificar que los prestadores institucionales de salud, en el desarrollo de sus actividades, den debido cumplimiento a las disposiciones contenidas en los artículos 30 y 37 de la Ley N° 20.584, así como también a lo señalado en el del D.S. N° 35 de julio de 2012, del MINSAL, que aprueba reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la citada ley.

Recopilar información que resulte relevante para la Intendencia de Prestadores.

3. DESARROLLO DE LA FISCALIZACIÓN

3.1 Alcance de fiscalización:

El presente módulo se aplicó a prestadores públicos y privados, de atención abierta y cerrada, a nivel nacional. Los prestadores fiscalizados por esta materia alcanzaron un total

de 152 establecimientos a nivel nacional, con prestadores de todas las regiones del país, según la siguiente distribución.

Tabla N° 1: Distribución de prestadores fiscalizados por Región.

| Prestadores fiscalizados | | | |
|--------------------------|----------------------|----------------------|------------|
| Región | Prestadores públicos | Prestadores privados | Total |
| Metropolitana | 26 | 28 | 54 |
| Tarapacá | 2 | 3 | 5 |
| Antofagasta | 2 | 3 | 5 |
| Atacama | 4 | 1 | 5 |
| Coquimbo | 3 | 1 | 4 |
| Valparaíso | 10 | 5 | 15 |
| L.B O'Higgins | 6 | 2 | 8 |
| Maule | 6 | 2 | 8 |
| Bío Bío | 8 | 5 | 13 |
| Araucanía | 7 | 1 | 8 |
| Los Lagos | 4 | 2 | 6 |
| Aysén | 3 | 1 | 4 |
| Magallanes | 6 | 1 | 7 |
| Los Ríos | 3 | 3 | 6 |
| Arica y Parinacota | 2 | 2 | 4 |
| TOTAL | 92 | 60 | 152 |

3.2 Metodología de la fiscalización:

En las dependencias del prestador se realizó una evaluación general de los formularios de reclamo de la institución, verificando si éstos se encontraban a disposición del público y si dichos formularios contenían los ítems "Unidad o dependencia reclamada" y "Petición concretas". Al mismo tiempo, en la constancia de recepción del reclamo que el prestador entrega al reclamante, se verificó si se informa al reclamante respecto al plazo de 15 días hábiles que tiene el prestador para responder el reclamo.

Posteriormente en la unidad a cargo de la gestión de los reclamos se seleccionó una muestra de 5 reclamos del trimestre anterior a la fecha de la fiscalización, preferentemente de manera aleatoria, de acuerdo al tipo de registros con que contaba el establecimiento. A continuación, se solicitaron los expedientes de los reclamos seleccionados, procediéndose a evaluar si éstos contenían lo siguiente:

- los documentos recopilados durante la investigación
- la copia de la respuesta al reclamante
- el documento que da cuenta de la fecha del envío de la respuesta al reclamante.

Posteriormente, se evaluó el contenido de la respuesta emitida por el prestador al reclamante, constatando la existencia de:



- enunciación breve de la materia reclamada
- mención de las peticiones concretas formuladas por el reclamante
- referencia a todas las peticiones planteadas en el reclamo
- firma del Director Técnico o del Representante Legal del establecimiento
- enunciado de la facultad de recurrir a la Superintendencia en caso de respuesta insatisfactoria
- indicación explícita sobre plazo para recurrir a la Superintendencia (5 días hábiles)

Finalmente se evaluó el cumplimiento del plazo dentro de los 15 días hábiles para la emisión de la respuesta al reclamante.

4. RESULTADOS GENERALES A NIVEL NACIONAL PRESTADORES

4.1. Caracterización de la muestra

Tabla N° 2: Prestadores fiscalizados a nivel nacional, según tipo de administración y tipo de atención.

| Prestadores fiscalizados | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|--------------|
| Tipo de atención | Públicos | | Privados | | TOTAL | |
| | n° | % | n° | % | n° | % |
| Abierta | 41 | 63,1 | 24 | 36,9 | 65 | 42,8 |
| Cerrada | 51 | 58,6 | 36 | 41,4 | 87 | 57,2 |
| Total | 92 | 60,5 | 60 | 39,5 | 152 | 100,0 |

4.2. Evaluación general

Tabla N° 3: Número y % de prestadores que mantienen formularios a disposición del público.

| Formularios a disposición del público | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 38 | 92,7 | 41 | 18 | 75,0 | 24 | 56 | 86,2 | 65 |
| Cerrada | 48 | 94,1 | 51 | 31 | 86,1 | 36 | 79 | 90,8 | 87 |
| Total | 86 | 93,5 | 92 | 49 | 81,7 | 60 | 135 | 88,8 | 152 |

Tabla N° 4: Número y % de prestadores en los cuales el formulario de reclamos consigna "unidad o dependencia reclamada".

| Formularios consignan Unidad o dependencia reclamada | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 27 | 65,9 | 41 | 11 | 45,8 | 24 | 38 | 58,5 | 65 |
| Cerrada | 39 | 76,5 | 51 | 23 | 63,9 | 36 | 62 | 71,3 | 87 |
| Total | 66 | 71,7 | 92 | 34 | 56,7 | 60 | 100 | 65,8 | 152 |

Tabla N° 5: Número y % de prestadores en los cuales el formulario de reclamos consigna "peticiones concretas".

| Formularios consignan Peticiones concretas | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 24 | 58,5 | 41 | 13 | 54,2 | 24 | 37 | 56,9 | 65 |
| Cerrada | 37 | 72,5 | 51 | 23 | 63,9 | 36 | 60 | 69,0 | 87 |
| Total | 61 | 66,3 | 92 | 36 | 60,0 | 60 | 97 | 63,8 | 152 |

Tabla N° 6: Número y % de prestadores en los cuales en la constancia de recepción del reclamo se informa el plazo de 15 días hábiles para responder.

| Constancia de recepción informa plazo de 15 días hábiles para responder | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 3 | 7,3 | 41 | 5 | 20,8 | 24 | 8 | 12,3 | 65 |
| Cerrada | 7 | 13,7 | 51 | 10 | 27,8 | 36 | 17 | 19,5 | 87 |
| Total | 10 | 10,9 | 92 | 15 | 25,0 | 60 | 25 | 16,4 | 152 |

4.3. Evaluación específica.

El análisis del desempeño de los prestadores en la evaluación específica de los reclamos, se realizó en relación al cumplimiento en el total de los casos seleccionados en el prestador. Por tanto, si en uno de los expedientes o respuesta al reclamo no cumplió con el atributo evaluado, se consideró como no cumplida la exigencia por el prestador.

Cabe hacer presente que un prestador privado de atención abierta no presentó reclamos en el periodo de vigencia de la ley, de modo que se descontó del siguiente análisis específico del contenido del expediente y de la carta respuesta al reclamo, quedando un universo total de 151 prestadores.

a. Contenidos del expediente de reclamo:

Tabla N° 7: Número y % de prestadores en que se encuentran, en el expediente de reclamo, los documentos recopilados durante la investigación.

| Documentos recopilados durante la investigación | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 24 | 58,5 | 41 | 3 | 13,0 | 23 | 27 | 42,2 | 64 |
| Cerrada | 34 | 66,7 | 51 | 17 | 47,2 | 36 | 51 | 58,6 | 87 |
| Total | 58 | 63,0 | 92 | 20 | 33,9 | 59 | 78 | 51,7 | 151 |

Tabla N° 8: Número y % de prestadores en que se encuentra, en el expediente de reclamo, la copia de la respuesta al reclamo.

| Copia de la respuesta | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 38 | 92,7 | 41 | 8 | 34,8 | 23 | 46 | 71,9 | 64 |
| Cerrada | 49 | 96,1 | 51 | 23 | 63,9 | 36 | 72 | 82,8 | 87 |
| Total | 87 | 94,6 | 92 | 31 | 52,5 | 59 | 118 | 78,1 | 151 |

Tabla N° 9: Número y % de prestadores en que se encuentra, en el expediente de reclamo, algún documento que da cuenta de la fecha del envío de la respuesta al reclamante.

| Documento que da cuenta de la fecha del envío de la respuesta | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 7 | 17,1 | 41 | 4 | 17,4 | 23 | 11 | 17,2 | 64 |
| Cerrada | 14 | 27,5 | 51 | 15 | 41,7 | 36 | 29 | 33,3 | 87 |
| Total | 21 | 22,8 | 92 | 19 | 32,2 | 59 | 40 | 26,5 | 151 |

b. Respuesta al reclamo

Tabla N° 10: Número y % de prestadores en los cuales la carta de respuesta contiene la enunciación breve de la materia reclamada.

| Enunciación breve de la materia reclamada | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 22 | 53,7 | 41 | 7 | 30,4 | 23 | 29 | 45,3 | 64 |
| Cerrada | 32 | 62,7 | 51 | 10 | 27,8 | 36 | 42 | 48,3 | 87 |
| Total | 54 | 58,7 | 92 | 17 | 28,8 | 59 | 71 | 47,0 | 151 |

Tabla N° 11: Número y % de prestadores en los cuales la carta de respuesta contiene la enunciación breve de las peticiones concretas planteadas por el reclamante.

| Enunciación breve de las peticiones concretas planteadas | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 19 | 46,3 | 41 | 3 | 13,0 | 23 | 22 | 34,4 | 64 |
| Cerrada | 22 | 43,1 | 51 | 8 | 22,2 | 36 | 30 | 34,5 | 87 |
| Total | 41 | 44,6 | 92 | 11 | 18,6 | 59 | 52 | 34,4 | 151 |

Tabla N° 12: Número y % de prestadores en los cuales la carta de respuesta hace referencia a todas las peticiones planteadas en el reclamo.

| Referencia a todas las peticiones planteadas en el reclamo | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 19 | 46,3 | 41 | 5 | 21,7 | 23 | 24 | 37,5 | 64 |
| Cerrada | 25 | 49,0 | 51 | 9 | 25,0 | 36 | 34 | 39,1 | 87 |
| Total | 44 | 47,8 | 92 | 14 | 23,7 | 59 | 58 | 38,4 | 151 |

Tabla N° 13: Número y % de prestadores en los cuales la carta de respuesta se encuentra firmada por el Director Técnico o Representante Legal de la Institución.

| Firmada por el Director Técnico o Representante Legal | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 30 | 73,2 | 41 | 3 | 13,0 | 23 | 33 | 51,6 | 64 |
| Cerrada | 40 | 78,4 | 51 | 11 | 30,6 | 36 | 51 | 58,6 | 87 |
| Total | 70 | 76,1 | 92 | 14 | 23,7 | 59 | 84 | 55,6 | 151 |

Tabla N° 14: Número y % de prestadores en los cuales la carta de respuesta consigna la facultad que tienen los reclamantes de recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de recibir una respuesta insatisfactoria.

| Consigna facultad de recurrir a las SIS en caso de respuesta insatisfactoria | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 25 | 61,0 | 41 | 6 | 26,1 | 23 | 31 | 48,4 | 64 |
| Cerrada | 40 | 78,4 | 51 | 13 | 36,1 | 36 | 53 | 60,9 | 87 |
| Total | 65 | 70,7 | 92 | 19 | 32,2 | 59 | 84 | 55,6 | 151 |

Tabla N° 15: Número y % de prestadores en los cuales la carta de respuesta indica expresamente que el plazo para recurrir a la Superintendencia de Salud es de 5 días hábiles.

| Indica el plazo para recurrir a la SIS (5 días hábiles) | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 17 | 41,5 | 41 | 3 | 13,0 | 23 | 20 | 31,3 | 64 |
| Cerrada | 27 | 52,9 | 51 | 9 | 25,0 | 36 | 36 | 41,4 | 87 |
| Total | 44 | 47,8 | 92 | 12 | 20,3 | 59 | 56 | 37,1 | 151 |



Tabla N° 16: Número y % de prestadores que cumplen con el plazo de 15 días hábiles para emitir la respuesta al reclamo.

| Cumple con el plazo de 15 días hábiles para emitir la respuesta | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Tipo de atención | Públicos | | | Privados | | | TOTAL | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Abierta | 11 | 26,8 | 41 | 4 | 17,4 | 23 | 15 | 23,4 | 64 |
| Cerrada | 16 | 31,4 | 51 | 6 | 16,7 | 36 | 22 | 25,3 | 87 |
| Total | 27 | 29,3 | 92 | 10 | 16,9 | 59 | 37 | 24,5 | 151 |



4.4. Resultados comparados a nivel nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Tabla N° 17: Evaluación específica: formulario de reclamo y constancia de recepción del reclamo.

| Formulario de reclamo/ constancia de recepción | Nacional | | | | | | | | | Región Metropolitana | | | | | | | | | Regiones | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|----------------------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|----------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|
| | Públicos | | | Privados | | | Total | | | Públicos | | | Privados | | | Total | | | Públicos | | | Privados | | | Total | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Mantiene formularios a disposición | 88 | 95,7 | 92 | 47 | 78,3 | 60 | 135 | 88,8 | 152 | 25 | 96,2 | 26 | 24 | 85,7 | 28 | 49 | 90,7 | 54 | 63 | 95,5 | 66 | 23 | 71,9 | 32 | 86 | 87,8 | 98 |
| Formulario contiene "Unidad o dependencia reclamada" | 67 | 72,8 | 92 | 33 | 55,0 | 60 | 100 | 65,8 | 152 | 21 | 80,8 | 26 | 20 | 71,4 | 28 | 41 | 75,9 | 54 | 46 | 69,7 | 66 | 13 | 40,6 | 32 | 59 | 60,2 | 98 |
| Formulario contiene "Petición concretas" | 63 | 68,5 | 92 | 34 | 56,7 | 60 | 97 | 63,8 | 152 | 22 | 84,6 | 26 | 22 | 78,6 | 28 | 44 | 81,5 | 54 | 41 | 62,1 | 66 | 12 | 37,5 | 32 | 53 | 54,1 | 98 |
| Constancia de recepción informa plazo de respuesta de 15 días hábiles | 12 | 13,0 | 92 | 13 | 21,7 | 60 | 25 | 16,4 | 152 | 5 | 19,2 | 26 | 7 | 25,0 | 28 | 12 | 22,2 | 54 | 7 | 10,6 | 66 | 6 | 18,8 | 32 | 13 | 13,3 | 98 |

Tabla N° 18: Evaluación específica: contenidos del expediente de reclamo.

| Contenidos del expediente de reclamo | Nacional | | | | | | | | | Región Metropolitana | | | | | | | | | Regiones | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|----------------------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|----------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|
| | Públicos | | | Privados | | | Total | | | Públicos | | | Privados | | | Total | | | Públicos | | | Privados | | | Total | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Documentos recopilados durante la investigación | 58 | 63,0 | 92 | 20 | 33,9 | 59 | 78 | 51,7 | 151 | 17 | 65,4 | 26 | 9 | 32,1 | 28 | 26 | 48,1 | 54 | 41 | 62,1 | 66 | 11 | 35,5 | 31 | 52 | 53,6 | 97 |
| Copia de la respuesta | 87 | 94,6 | 92 | 31 | 52,5 | 59 | 118 | 78,1 | 151 | 24 | 92,3 | 26 | 11 | 39,3 | 28 | 35 | 64,8 | 54 | 63 | 95,5 | 66 | 20 | 64,5 | 31 | 83 | 85,6 | 97 |
| Documento que da cuenta de la fecha del envío de la respuesta | 21 | 22,8 | 92 | 19 | 32,2 | 59 | 40 | 26,5 | 151 | 9 | 34,6 | 26 | 6 | 21,4 | 28 | 15 | 27,8 | 54 | 12 | 18,2 | 66 | 13 | 41,9 | 31 | 25 | 25,8 | 97 |

Tabla N° 19: Evaluación específica: Respuesta al reclamo.

| Respuesta al reclamo | Nacional | | | | | | | | | Región Metropolitana | | | | | | | | | Regiones | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|----------------------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|----------|------|-------|----------|------|-------|-------|-------------|-------|
| | Públicos | | | Privados | | | Total | | | Públicos | | | Privados | | | Total | | | Públicos | | | Privados | | | Total | | |
| | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. | n° | % | Univ. |
| Enunciación breve de la materia reclamada | 54 | 58,7 | 92 | 17 | 28,8 | 59 | 71 | 47,0 | 151 | 20 | 76,9 | 26 | 8 | 28,6 | 28 | 28 | 51,9 | 54 | 34 | 51,5 | 66 | 9 | 29,0 | 31 | 43 | 44,3 | 97 |
| Enunciación breve de las peticiones concretas formuladas por el reclamante | 41 | 51,3 | 80 | 11 | 18,6 | 59 | 52 | 34,4 | 151 | 15 | 57,7 | 26 | 7 | 25,0 | 28 | 22 | 40,7 | 54 | 26 | 39,4 | 66 | 4 | 12,9 | 31 | 30 | 30,9 | 97 |
| Se refiere a todas las peticiones planteadas en el reclamo | 44 | 55,0 | 80 | 14 | 23,7 | 59 | 58 | 38,4 | 151 | 11 | 42,3 | 26 | 7 | 25,0 | 28 | 18 | 33,3 | 54 | 33 | 50,0 | 66 | 7 | 22,6 | 31 | 40 | 41,2 | 97 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----|----|------|----|----|-------------|-----|----|------|----|---|------|----|----|-------------|----|----|------|----|----|------|----|----|-------------|----|
| Firmada por el Director Técnico o el Representante Legal | 70 | 87,5 | 80 | 14 | 23,7 | 59 | 84 | 55,6 | 151 | 19 | 73,1 | 26 | 4 | 14,3 | 28 | 23 | 42,6 | 54 | 51 | 77,3 | 66 | 10 | 32,3 | 31 | 61 | 62,9 | 97 |
| Consigna la facultad de recurrir a la Superintendencia en caso de respuesta insatisfactoria | 65 | 81,3 | 80 | 19 | 32,2 | 59 | 84 | 55,6 | 151 | 19 | 73,1 | 26 | 6 | 21,4 | 28 | 25 | 46,3 | 54 | 46 | 69,7 | 66 | 13 | 41,9 | 31 | 59 | 60,8 | 97 |
| Indica plazo para recurrir a la Superintendencia (5 días hábiles) | 44 | 55,0 | 80 | 12 | 20,3 | 59 | 56 | 37,1 | 151 | 10 | 38,5 | 26 | 3 | 10,7 | 28 | 13 | 24,1 | 54 | 34 | 51,5 | 66 | 9 | 29,0 | 31 | 43 | 44,3 | 97 |
| Cumple con el plazo de 15 días hábiles para emitir la respuesta | 27 | 33,8 | 80 | 10 | 16,9 | 59 | 37 | 24,5 | 151 | 13 | 50,0 | 26 | 4 | 14,3 | 28 | 17 | 31,5 | 54 | 14 | 21,2 | 66 | 6 | 19,4 | 31 | 20 | 20,6 | 97 |

5. OBSERVACIONES GENERALES

Al analizar el cumplimiento de los prestadores respecto de evaluación general de los formularios de reclamo se observa que:

El 88.8% de los prestadores fiscalizados mantienen **formularios de reclamo a disposición** del público, en los prestadores públicos se encuentran disponibles en el 93.5% de los fiscalizados (86 prestadores). Por su parte los prestadores privados el 81.7% (49 prestadores), mantiene formularios a disposición del público.

Los formularios de reclamo consignan **unidad o dependencia reclamada** en el 65.8% de los prestadores fiscalizados, siendo el cumplimiento mejor en los prestadores públicos (71.7%) que en los prestadores privados (56.7%). Por su parte, el contenido de **peticiones concretas** se encuentra en el 63.8% de los prestadores, el menor cumplimiento se registra en los prestadores privados de atención abierta (54.2%).

Solo el 16.4% de los prestadores **informa en la constancia de recepción del reclamo el plazo de respuesta de 15 días hábiles que tiene para responder al reclamante**. Alcanzando solo un cumplimiento de 27,8% los prestadores privados de atención cerrada (10 prestadores); y menor, los prestadores públicos de atención abierta con un 7.3% de cumplimiento (3 prestadores).

Del análisis de los contenidos del expediente de reclamo se puede concluir que:

Los documentos recopilados durante la investigación se encuentran en el 51.7% de los prestadores fiscalizados (78 prestadores), los prestadores públicos cumplen con esta exigencia en un 63%, mientras que los prestadores privados solo en un 33.9%.

El 94.6% de los prestadores públicos (87 prestadores) mantiene una **copia de la respuesta al reclamo** en el expediente, mientras que en el 52.5% de los prestadores privados (31 prestadores) se encuentra la copia de la respuesta al reclamo en el expediente.

En relación a la existencia de algún **documento que dé cuenta de la fecha del envío de la carta** de respuesta archivado en el expediente, se encontró solo en el 26.5% de los prestadores fiscalizados (40 prestadores), observándose en los prestadores privados solo el 32.2% y en los prestadores públicos un cumplimiento menor de 22.8%.

Al analizar los contenidos mínimos de la carta de respuesta, se observa que:

- **Enunciación breve de la materia reclamada:** el cumplimiento de los prestadores públicos es de 58.7% (54 prestadores), mientras que en los prestadores privados es solo del 28.8% (17 prestadores).
- **Enunciación breve de las peticiones concretas planteadas:** solo el 34.4% de los prestadores incorpora este ítem en la carta de respuesta al reclamo. El menor resultado se observa en los prestadores privados con un 18.6% de los prestadores, mientras en los prestadores públicos de registra un 44.6% de cumplimiento.
- **Referencia a todas las peticiones planteadas en el reclamo:** el 47.8% de los prestadores públicos da cumplimiento a esta exigencia. En los prestadores privados se registra solo un 23.7% de cumplimiento.
- **Firmada por el Director Técnico o Representante Legal:** en esta materia se observa una diferencia importante entre los prestadores públicos y privados, en el sector público se cumple con esta exigencia en el 76.1% de los prestadores, mientras que en el sector privado se alcanza sólo al 23.7% de cumplimiento.
- **Consigna la facultad para recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de respuesta insatisfactoria:** el 55.6% de los prestadores incorpora esta información

en sus cartas de respuesta (84 prestadores), alcanzando un mejor cumplimiento en los prestadores públicos (70.7%) que en los prestadores privados (32.3%)

- Indica expresamente que el **plazo para recurrir a la Superintendencia de Salud** es de 5 días hábiles: informa sobre este plazo dentro de la carta de respuesta el 37.1% de los prestadores fiscalizados (56 prestadores), registrándose un 47.8% de cumplimiento en los prestadores públicos y un 20.3% en los prestadores privados.
- **Cumple con el plazo de 15 días hábiles para emitir la respuesta:** se constató que solo el 24.5% de los prestadores emite la carta de respuesta dentro del plazo establecido (37 prestadores). Comparativamente, el cumplimiento es menor en los prestadores privados que en los públicos, 16.9% y 29.3% respectivamente.

La información de parte del prestador respecto del plazo de respuesta de 15 días hábiles que tiene para responder al reclamante, en la constancia de recepción del reclamo, es el atributo con menor cumplimiento de parte de los prestadores.

En cuanto a la evaluación del contenido del expediente, el atributo evaluado con menor cumplimiento es la existencia del documento que da cuenta de la fecha del envío de la carta de respuesta, archivado en el expediente del reclamo.

De los siete aspectos evaluados en relación a la respuesta al reclamo, el que registra el menor cumplimiento general es dar una respuesta en el plazo de 15 días hábiles.

6. ANEXOS

Ranking a nivel nacional de prestadores de modalidad de atención abierta y cerrada, públicos y privados fiscalizados:

Tabla N° 20: Ranking prestadores públicos fiscalizados a nivel Nacional.

| N° | Región | Prestador | Tipo de atención | Administración | % Cumplimiento |
|----|--------|------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | 13 | Consultorio Pudahuel Estrella | abierta | Público | 100 |
| 2 | 14 | Hospital de Corral | cerrada | Público | 100 |
| 3 | 7 | Hospital San Juan de Dios (Curicó) | cerrada | Público | 95,2 |
| 4 | 13 | Hospital de Enfermedades Infecciosas Dr. Lucio Córdova | cerrada | Público | 92,8 |
| 5 | 13 | Hospital Psiquiátrico El Peral | cerrada | Público | 91,6 |
| 6 | 13 | Consultorio La Pincoya | abierta | Público | 90,4 |
| 7 | 13 | Centro de Salud Familiar Dra. Haydeé López Casou | abierta | Público | 89,2 |
| 8 | 4 | Hospital de Salamanca | cerrada | Público | 88 |
| 9 | 7 | Hospital San José (Parral) | cerrada | Público | 87,6 |
| 10 | 14 | Hospital de Los Lagos | cerrada | Público | 85,5 |
| 11 | 13 | Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak | cerrada | Público | 85,2 |
| 12 | 9 | Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol) | cerrada | Público | 83,2 |
| 13 | 7 | Hospital de Constitución | cerrada | Público | 82,8 |
| 14 | 2 | Hospital Militar del Norte | cerrada | Público | 82,8 |
| 15 | 5 | Centro de Salud Familiar Manuel Lucero. Olmué | abierta | Público | 81,6 |
| 16 | 5 | Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana) | cerrada | Público | 81,6 |
| 17 | 6 | Hospital de Santa Cruz | cerrada | Público | 81,6 |
| 18 | 13 | Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo | cerrada | Público | 80,4 |

| | | | | | |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 19 | 5 | Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache) | cerrada | Público | 80,4 |
| 20 | 5 | Hospital Adriana Cousiño (Quintero) | cerrada | Público | 80,4 |
| 21 | 6 | Hospital San Juan de Dios (San Fernando) | cerrada | Público | 80,4 |
| 22 | 6 | Centro de Salud Familiar de Malloa | abierta | Público | 80,4 |
| 23 | 13 | Complejo Hospitalario San José | cerrada | Público | 79,2 |
| 24 | 14 | Consultorio Los Lagos | abierta | Público | 79,2 |
| 25 | 9 | Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco) | cerrada | Público | 79,2 |
| 26 | 6 | Hospital de Pichilemu | cerrada | Público | 79,2 |
| 27 | 13 | Instituto Nacional de Rehabilitación Infantil Presidente Pedro Aguirre Cerda | cerrada | Público | 78 |
| 28 | 13 | Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna | cerrada | Público | 78 |
| 29 | 5 | Consultorio Dr. Miguel Concha | abierta | Público | 78 |
| 30 | 13 | Centro de Salud Familiar Padre Gerardo Whelan | abierta | Público | 76,8 |
| 31 | 13 | Centro de Salud Familiar Cardenal Silva Henríquez | abierta | Público | 76,8 |
| 32 | 9 | Hospital de Gorbea | cerrada | Público | 76,8 |
| 33 | 13 | Centro de Salud Familiar Vitacura | abierta | Público | 76,8 |
| 34 | 10 | Centro de Salud Familiar Río Negro Hornopirén | abierta | Público | 76,8 |
| 35 | 5 | Consultorio Barón | abierta | Público | 76,4 |
| 36 | 8 | Hospital Las Higueras (Talcahuano) | cerrada | Público | 75,6 |
| 37 | 13 | Hospital de Curacaví | cerrada | Público | 74,4 |
| 38 | 13 | Centro de Salud Familiar Dr. Avendaño | abierta | Público | 70,8 |
| 39 | 13 | Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva | cerrada | Público | 69,6 |
| 40 | 9 | Hospital Dr. Dino Stagno M.(Traiguén) | cerrada | Público | 69,6 |
| 41 | 10 | Centro de Salud Familiar Puaucho | abierta | Público | 69,6 |
| 42 | 13 | Hospital Barros Luco Trudeau | cerrada | Público | 69,2 |
| 43 | 6 | Hospital de Litueche | cerrada | Público | 69,2 |
| 44 | 8 | Hospital de San Carlos | cerrada | Público | 69,2 |
| 45 | 13 | Hospital Adalberto Steeger (Talagante) | cerrada | Público | 69,2 |
| 46 | 13 | Centro de Salud Familiar Dr. Fernando Maffioletti | abierta | Público | 68,4 |
| 47 | 9 | Centro de Salud Familiar Lican Ray | abierta | Público | 66,5 |
| 48 | 13 | Centro de Salud Familiar Carol Urzúa Ibáñez de Peñalolén | abierta | Público | 66 |
| 49 | 5 | Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega | abierta | Público | 66 |
| 50 | 6 | Centro de Salud Familiar La Estrella | abierta | Público | 66 |
| 51 | 8 | Centro de Salud Familiar Boca Sur | abierta | Público | 66 |
| 52 | 10 | Hospital de Puerto Montt | cerrada | Público | 66 |
| 53 | 13 | Consultorio Irene Frei de Cid | abierta | Público | 65,2 |
| 54 | 10 | Hospital de Maullín | cerrada | Público | 64,8 |
| 55 | 8 | Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción) | cerrada | Público | 64,4 |
| 56 | 7 | Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares) | cerrada | Público | 64 |
| 57 | 4 | Hospital San Juan de Dios (La Serena) | cerrada | Público | 64 |
| 58 | 1 | Centro de Salud Familiar Cirujano Guzmán | abierta | Público | 63,6 |
| 59 | 5 | Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera) | cerrada | Público | 62,4 |
| 60 | 8 | Hospital Comunitario de Salud Familiar Dr. Eduardo Contreras Trabucco de Coelemu | cerrada | Público | 62,4 |
| 61 | 9 | Centro de Salud Familiar Villarrica | abierta | Público | 62 |
| 62 | 13 | Hospital Carabineros | cerrada | Público | 62 |
| 63 | 13 | Centro de Salud Familiar Cerro Navia | abierta | Público | 62 |

| | | | | | |
|----|----|------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 64 | 15 | Centro de Salud Familiar Dr. Amador Neghme de Arica | abierta | Público | 61,2 |
| 65 | 8 | Hospital Intercultural Kallvu Llanka (Cañete) | cerrada | Público | 60,8 |
| 66 | 7 | Hospital San Juan de Dios (Cauquenes) | cerrada | Público | 60,4 |
| 67 | 3 | Centro de Salud Familiar Rosario-Palomar (Dr. Armando Ossa) | abierta | Público | 60,4 |
| 68 | 15 | Centro de Salud Familiar Putre | abierta | Público | 60 |
| 69 | 13 | Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río | cerrada | Público | 58,8 |
| 70 | 9 | Centro de Salud Familiar Santa Rosa | abierta | Público | 58,4 |
| 71 | 12 | Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Pta. Arenas) | cerrada | Público | 58 |
| 72 | 4 | Centro de Salud Familiar Las Compañías | abierta | Público | 58 |
| 73 | 5 | Centro de Salud Familiar Rinconada | abierta | Público | 57,6 |
| 74 | 11 | Hospital Dr. Jorge Ibar | cerrada | Público | 53,2 |
| 75 | 2 | Centro de Salud Familiar Montt | abierta | Público | 53,2 |
| 76 | 13 | Consultorio Padre Orellana | abierta | Público | 52 |
| 77 | 8 | Centro de Salud Familiar Treguaco | abierta | Público | 52 |
| 78 | 8 | Centro de Salud Familiar Norte de Los Ángeles | abierta | Público | 50,8 |
| 79 | 1 | Hospital Dr. Ernesto Torres Galdámez (Iquique) | cerrada | Público | 50,4 |
| 80 | 13 | Consultorio María Pinto (CESFAM Adriana Masdríd) | abierta | Público | 48,4 |
| 81 | 11 | Hospital Dr. Leopoldo Ortega R. | cerrada | Público | 47,6 |
| 82 | 7 | Centro de Salud Familiar Maule | abierta | Público | 47,2 |
| 83 | 3 | Centro de Salud Familiar Santa Elvira | abierta | Público | 47,2 |
| 84 | 12 | Centro de Salud Familiar Carlos Ibáñez | abierta | Público | 43,6 |
| 85 | 12 | Centro de Salud Familiar Dr. Mateo Bencur | abierta | Público | 42,4 |
| 86 | 12 | Hospital Dr. Augusto Essmann Burgos | cerrada | Público | 41,2 |
| 87 | 3 | Hospital San José del Carmen (Copiapó) | cerrada | Público | 40,8 |
| 88 | 12 | Hospital FFAA Cirujano Guzmán | cerrada | Público | 39,2 |
| 89 | 12 | Centro Comunitario de Salud Familiar Hospital de Puerto Williams | abierta | Público | 38,4 |
| 90 | 3 | Hospital Dr. Florencio Vargas (Diego de Almagro) | cerrada | Público | 37,6 |
| 91 | 5 | Hospital Claudio Vicuña (San Antonio) | cerrada | Público | 34 |
| 92 | 11 | Consultorio Alejandro Gutiérrez | abierta | Público | 32,8 |

Tabla N° 21: Ranking de prestadores privados fiscalizados a nivel Nacional.

| N° | Región | Prestador | Tipo de atención | Administración | % Cumplimiento |
|----|--------|---------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | 13 | Hospital Clínica IST | cerrada | Privado | 97,6 |
| 2 | 2 | Clínica Mutual de Seguridad CChC de Calama | cerrada | Privado | 90 |
| 3 | 13 | Clínica Universidad Católica | cerrada | Privado | 88,8 |
| 4 | 6 | Clínica de Salud Integral | cerrada | Privado | 87,6 |
| 5 | 13 | Centro Vida Integra de Las Condes | abierta | Privado | 84,4 |
| 6 | 8 | Megasalud S.A. Centro Médico y Dental Concepción | abierta | Privado | 84 |
| 7 | 8 | Megasalud S.A. Centro Médico y Dental Los Ángeles | abierta | Privado | 80,8 |
| 8 | 13 | Mutual de Seguridad CChC Estación Central | cerrada | Privado | 79,6 |
| 9 | 14 | Centro Médico Megasalud | abierta | Privado | 79,2 |
| 10 | 13 | Clínica Hospital del Profesor | cerrada | Privado | 78,4 |
| 11 | 13 | Hospital del Trabajador Santiago | cerrada | Privado | 77,2 |
| 12 | 13 | Hospital Clínico Universidad de Chile | cerrada | Privado | 75,6 |

| | | | | | |
|----|----|-------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 13 | 14 | Hospital Padre Bernabé de Lucerna (Panguipulli) | cerrada | Privado | 75,6 |
| 14 | 13 | Megasalud Providencia | abierta | Privado | 74,4 |
| 15 | 13 | Centro de Salud Mutual CChC La Florida | abierta | Privado | 73,2 |
| 16 | 3 | Clínica Atacama S.A. | cerrada | Privado | 73,2 |
| 17 | 13 | Clínica Santa María | cerrada | Privado | 71,2 |
| 18 | 5 | Clínica Los Carrera | cerrada | Privado | 70,8 |
| 19 | 13 | Clínica Avansalud Providencia | cerrada | Privado | 69,6 |
| 20 | 13 | Clínica Dávila | cerrada | Privado | 69,6 |
| 21 | 2 | Clínica La Portada | cerrada | Privado | 68,4 |
| 22 | 12 | Clínica Magallanes | cerrada | Privado | 67,2 |
| 23 | 13 | Centro de Diagnóstico Integramédica Alto Las Condes | abierta | Privado | 67,2 |
| 24 | 8 | Clínica Universitaria de Concepción | cerrada | Privado | 66 |
| 25 | 15 | Centro Médico y Dental Megasalud Arica | abierta | Privado | 64,8 |
| 26 | 1 | Clínica Iquique | cerrada | Privado | 63,6 |
| 27 | 4 | Clínica Regional Elqui | cerrada | Privado | 62,4 |
| 28 | 13 | Clínica Los Coihues | cerrada | Privado | 61,2 |
| 29 | 13 | Clínica San Carlos de Apoquindo | cerrada | Privado | 60 |
| 30 | 13 | Clínica Tabancura | cerrada | Privado | 60 |
| 31 | 10 | Centro de Diálisis Puerto Varas | abierta | Privado | 60 |
| 32 | 13 | Clínica Arauco Salud | cerrada | Privado | 58,8 |
| 33 | 9 | Clínica Mayor | cerrada | Privado | 56,8 |
| 34 | 5 | Clínica Valparaíso | cerrada | Privado | 55,6 |
| 35 | 5 | Clínica Miraflores | cerrada | Privado | 53,6 |
| 36 | 10 | Clínica Puerto Montt | cerrada | Privado | 50,4 |
| 37 | 1 | Clínica Tarapacá | cerrada | Privado | 45,2 |
| 38 | 13 | Centro de Enfermedades Respiratorias Infantiles Josefina Martínez | cerrada | Privado | 40,8 |
| 39 | 13 | Clínica Dermacross | abierta | Privado | 40 |
| 40 | 11 | Centro de Salud Mutual de Seguridad Coyhaique | abierta | Privado | 40 |
| 41 | 13 | Clínica Plusmédica | abierta | Privado | 39,6 |
| 42 | 6 | Centro de Diálisis DIAL | abierta | Privado | 39,6 |
| 43 | 7 | Integramédica Talca | abierta | Privado | 39,6 |
| 44 | 8 | Clínica Adventista | cerrada | Privado | 36,4 |
| 45 | 13 | Centro Integramédica Alameda (Ex)Forestal | abierta | Privado | 36 |
| 46 | 5 | Clinica de la Mujer | abierta | Privado | 34 |
| 47 | 13 | Centro Integramédica San Miguel | abierta | Privado | 30 |
| 48 | 13 | Clínica Los Maitenes | cerrada | Privado | 28,8 |
| 49 | 1 | Clínica Oftalmológica Ultravisión Iquique Spa | abierta | Privado | 22 |
| 50 | 13 | Clínica Edelweis | cerrada | Privado | 20 |
| 51 | 13 | Clínica Lo Curro | cerrada | Privado | 18,4 |
| 52 | 7 | Clínica Universidad Católica Del Maule | abierta | Privado | 8,4 |
| 53 | 2 | Clínica Oftalmológica (Mas Visión) | abierta | Privado | 0 |

| | | | | | |
|----|----|--------------------------------------------------------------------|---------|---------|---|
| 54 | 14 | CMA Costanera | abierta | Privado | 0 |
| 55 | 13 | Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen La Florida | abierta | Privado | 0 |
| 56 | 5 | Sanatorio Marítimo San Juan de Dios | cerrada | Privado | 0 |
| 57 | 13 | Clínica Monteblanco | cerrada | Privado | 0 |
| 58 | 13 | Clínica San Andrés | cerrada | Privado | 0 |
| 59 | 15 | Clínica Dr. Héctor Sánchez oftalmologica | abierta | Privado | 0 |
| 60 | 8 | Servicios Clínicos Neuropsiquiátricos y Geriátricos R y G Limitada | abierta | Privado | 0 |

Tabla N° 22: Ranking de prestadores de atención abierta fiscalizados a nivel Nacional.

| N° | Región | Prestador | Tipo de atención | Administración | % Cumplimiento |
|----|--------|----------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | 13 | Consultorio Pudahuel Estrella | abierta | Público | 100 |
| 2 | 13 | Consultorio La Pincoya | abierta | Público | 90,4 |
| 3 | 13 | Centro de Salud Familiar Dra. Haydeé López Casouu | abierta | Público | 89,2 |
| 4 | 13 | Centro Vida Integra de Las Condes | abierta | Privado | 84,4 |
| 5 | 8 | Megasalud S.A. Centro Médico y Dental Concepción | abierta | Privado | 84 |
| 6 | 5 | Centro de Salud Familiar Manuel Lucero. Olmué | abierta | Público | 81,6 |
| 7 | 8 | Megasalud S.A. Centro Médico y Dental Los Ángeles | abierta | Privado | 80,8 |
| 8 | 6 | Centro de Salud Familiar de Malloa | abierta | Público | 80,4 |
| 9 | 14 | Centro Médico Megasalud | abierta | Privado | 79,2 |
| 10 | 14 | Consultorio Los Lagos | abierta | Público | 79,2 |
| 11 | 5 | Consultorio Dr. Miguel Concha | abierta | Público | 78 |
| 12 | 13 | Centro de Salud Familiar Padre Gerardo Whelan | abierta | Público | 76,8 |
| 13 | 13 | Centro de Salud Familiar Cardenal Silva Henríquez | abierta | Público | 76,8 |
| 14 | 13 | Centro de Salud Familiar Vitacura | abierta | Público | 76,8 |
| 15 | 10 | Centro de Salud Familiar Río Negro Hornopirén | abierta | Público | 76,8 |
| 16 | 5 | Consultorio Barón | abierta | Público | 76,4 |
| 17 | 13 | Megasalud Providencia | abierta | Privado | 74,4 |
| 18 | 13 | Centro de Salud Mutual CChC La Florida | abierta | Privado | 73,2 |
| 19 | 13 | Centro de Salud Familiar Dr. Avendaño | abierta | Público | 70,8 |
| 20 | 10 | Centro de Salud Familiar Puacho | abierta | Público | 69,6 |
| 21 | 13 | Centro de Salud Familiar Dr. Fernando Maffioletti | abierta | Público | 68,4 |
| 22 | 13 | Centro de Diagnóstico Integramédica Alto Las Condes | abierta | Privado | 67,2 |
| 23 | 9 | Centro de Salud Familiar Lican Ray | abierta | Público | 66,5 |
| 24 | 13 | Centro de Salud Familiar Carol Urzúa Ibáñez de Peñalolén | abierta | Público | 66 |
| 25 | 5 | Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega | abierta | Público | 66 |
| 26 | 6 | Centro de Salud Familiar La Estrella | abierta | Público | 66 |
| 27 | 8 | Centro de Salud Familiar Boca Sur | abierta | Público | 66 |
| 28 | 13 | Consultorio Irene Frei de Cid | abierta | Público | 65,2 |
| 29 | 15 | Centro Médico y Dental Megasalud Arica | abierta | Privado | 64,8 |
| 30 | 1 | Centro de Salud Familiar Cirujano Guzmán | abierta | Público | 63,6 |
| 31 | 9 | Centro de Salud Familiar Villarrica | abierta | Público | 62 |
| 32 | 13 | Centro de Salud Familiar Cerro Navia | abierta | Público | 62 |
| 33 | 15 | Centro de Salud Familiar Dr. Amador Neghme de Arica | abierta | Público | 61,2 |

| | | | | | |
|----|----|--------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 34 | 3 | Centro de Salud Familiar Rosario-Palomar (Dr. Armando Ossa) | abierta | Público | 60,4 |
| 35 | 15 | Centro de Salud Familiar Putre | abierta | Público | 60 |
| 36 | 10 | Centro de Diálisis Puerto Varas | abierta | Privado | 60 |
| 37 | 9 | Centro de Salud Familiar Santa Rosa | abierta | Público | 58,4 |
| 38 | 4 | Centro de Salud Familiar Las Compañías | abierta | Público | 58 |
| 39 | 5 | Centro de Salud Familiar Rinconada | abierta | Público | 57,6 |
| 40 | 2 | Centro de Salud Familiar Montt | abierta | Público | 53,2 |
| 41 | 13 | Consultorio Padre Orellana | abierta | Público | 52 |
| 42 | 8 | Centro de Salud Familiar Treguaco | abierta | Público | 52 |
| 43 | 8 | Centro de Salud Familiar Norte de Los Ángeles | abierta | Público | 50,8 |
| 44 | 13 | Consultorio María Pinto (CESFAM Adriana Masdríd) | abierta | Público | 48,4 |
| 45 | 7 | Centro de Salud Familiar Maule | abierta | Público | 47,2 |
| 46 | 3 | Centro de Salud Familiar Santa Elvira | abierta | Público | 47,2 |
| 47 | 12 | Centro de Salud Familiar Carlos Ibáñez | abierta | Público | 43,6 |
| 48 | 12 | Centro de Salud Familiar Dr. Mateo Bencur | abierta | Público | 42,4 |
| 49 | 13 | Clínica Dermacross | abierta | Privado | 40 |
| 50 | 11 | Centro de Salud Mutual de Seguridad Coyhaique | abierta | Privado | 40 |
| 51 | 13 | Clínica Plusmédica | abierta | Privado | 39,6 |
| 52 | 6 | Centro de Diálisis DIAL | abierta | Privado | 39,6 |
| 53 | 7 | Integramédica Talca | abierta | Privado | 39,6 |
| 54 | 12 | Centro Comunitario de Salud Familiar Hospital de Puerto Williams | abierta | Público | 38,4 |
| 55 | 13 | Centro Integramédica Alameda (Ex)Forestal | abierta | Privado | 36 |
| 56 | 5 | Clinica de la Mujer | abierta | Privado | 34 |
| 57 | 11 | Consultorio Alejandro Gutiérrez | abierta | Público | 32,8 |
| 58 | 13 | Centro Integramédica San Miguel | abierta | Privado | 30 |
| 59 | 1 | Clínica Oftalmológica Ultravisión Iquique Spa | abierta | Privado | 22 |
| 60 | 7 | Clínica Universidad Católica Del Maule | abierta | Privado | 8,4 |
| 61 | 2 | Clínica Oftalmológica (Mas Visión) | abierta | Privado | 0 |
| 62 | 14 | CMA Costanera | abierta | Privado | 0 |
| 63 | 13 | Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen La Florida | abierta | Privado | 0 |
| 64 | 15 | Clínica Dr. Héctor Sánchez oftalmologica | abierta | Privado | 0 |
| 65 | 8 | Servicios Clínicos Neuropsiquiátricos y Geriátricos R y G Limitada | abierta | Privado | 0 |

Tabla N° 23: Ranking de prestadores de atención cerrada fiscalizados a nivel Nacional.

| N° | Región | Prestador | Tipo de atención | Administración | % Cumplimiento |
|----|--------|--------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | 14 | Hospital de Corral | cerrada | Público | 100 |
| 2 | 13 | Hospital Clínica IST | cerrada | Privado | 97,6 |
| 3 | 7 | Hospital San Juan de Dios (Curicó) | cerrada | Público | 95,2 |
| 4 | 13 | Hospital de Enfermedades Infecciosas Dr. Lucio Córdova | cerrada | Público | 92,8 |
| 5 | 13 | Hospital Psiquiátrico El Peral | cerrada | Público | 91,6 |

| | | | | | |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 6 | 2 | Clínica Mutual de Seguridad CChC de Calama | cerrada | Privado | 90 |
| 7 | 13 | Clínica Universidad Católica | cerrada | Privado | 88,8 |
| 8 | 4 | Hospital de Salamanca | cerrada | Público | 88 |
| 9 | 7 | Hospital San José (Parral) | cerrada | Público | 87,6 |
| 10 | 6 | Clínica de Salud Integral | cerrada | Privado | 87,6 |
| 11 | 14 | Hospital de Los Lagos | cerrada | Público | 85,5 |
| 12 | 13 | Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak | cerrada | Público | 85,2 |
| 13 | 9 | Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol) | cerrada | Público | 83,2 |
| 14 | 7 | Hospital de Constitución | cerrada | Público | 82,8 |
| 15 | 2 | Hospital Militar del Norte | cerrada | Público | 82,8 |
| 16 | 5 | Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana) | cerrada | Público | 81,6 |
| 17 | 6 | Hospital de Santa Cruz | cerrada | Público | 81,6 |
| 18 | 13 | Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo | cerrada | Público | 80,4 |
| 19 | 5 | Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache) | cerrada | Público | 80,4 |
| 20 | 5 | Hospital Adriana Cousiño (Quintero) | cerrada | Público | 80,4 |
| 21 | 6 | Hospital San Juan de Dios (San Fernando) | cerrada | Público | 80,4 |
| 22 | 13 | Mutual de Seguridad CChC Estación Central | cerrada | Privado | 79,6 |
| 23 | 13 | Complejo Hospitalario San José | cerrada | Público | 79,2 |
| 24 | 9 | Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco) | cerrada | Público | 79,2 |
| 25 | 6 | Hospital de Pichilemu | cerrada | Público | 79,2 |
| 26 | 13 | Clínica Hospital del Profesor | cerrada | Privado | 78,4 |
| 27 | 13 | Instituto Nacional de Rehabilitación Infantil Presidente Pedro Aguirre Cerda | cerrada | Público | 78 |
| 28 | 13 | Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna | cerrada | Público | 78 |
| 29 | 13 | Hospital del Trabajador Santiago | cerrada | Privado | 77,2 |
| 30 | 9 | Hospital de Gorbea | cerrada | Público | 76,8 |
| 31 | 13 | Hospital Clínico Universidad de Chile | cerrada | Privado | 75,6 |
| 32 | 14 | Hospital Padre Bernabé de Lucerna (Panguipulli) | cerrada | Privado | 75,6 |
| 33 | 8 | Hospital Las Higueras (Talcahuano) | cerrada | Público | 75,6 |
| 34 | 13 | Hospital de Curacaví | cerrada | Público | 74,4 |
| 35 | 3 | Clínica Atacama S.A. | cerrada | Privado | 73,2 |
| 36 | 13 | Clínica Santa María | cerrada | Privado | 71,2 |
| 37 | 5 | Clínica Los Carrera | cerrada | Privado | 70,8 |
| 38 | 13 | Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva | cerrada | Público | 69,6 |
| 39 | 13 | Clínica Avansalud Providencia | cerrada | Privado | 69,6 |
| 40 | 9 | Hospital Dr. Dino Stagno M.(Traiguén) | cerrada | Público | 69,6 |
| 41 | 13 | Clínica Dávila | cerrada | Privado | 69,6 |
| 42 | 13 | Hospital Barros Luco Trudeau | cerrada | Público | 69,2 |
| 43 | 6 | Hospital de Litueche | cerrada | Público | 69,2 |
| 44 | 8 | Hospital de San Carlos | cerrada | Público | 69,2 |
| 45 | 13 | Hospital Adalberto Steeger (Talagante) | cerrada | Público | 69,2 |

| | | | | | |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 46 | 2 | Clínica La Portada | cerrada | Privado | 68,4 |
| 47 | 12 | Clínica Magallanes | cerrada | Privado | 67,2 |
| 48 | 8 | Clínica Universitaria de Concepción | cerrada | Privado | 66 |
| 49 | 10 | Hospital de Puerto Montt | cerrada | Público | 66 |
| 50 | 10 | Hospital de Maullín | cerrada | Público | 64,8 |
| 51 | 8 | Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción) | cerrada | Público | 64,4 |
| 52 | 7 | Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares) | cerrada | Público | 64 |
| 53 | 4 | Hospital San Juan de Dios (La Serena) | cerrada | Público | 64 |
| 54 | 1 | Clínica Iquique | cerrada | Privado | 63,6 |
| 55 | 5 | Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera) | cerrada | Público | 62,4 |
| 56 | 4 | Clínica Regional Elqui | cerrada | Privado | 62,4 |
| 57 | 8 | Hospital Comunitario de Salud Familiar Dr. Eduardo Contreras Trabucco de Coelemu | cerrada | Público | 62,4 |
| 58 | 13 | Hospital Carabineros | cerrada | Público | 62 |
| 59 | 13 | Clínica Los Coihues | cerrada | Privado | 61,2 |
| 60 | 8 | Hospital Intercultural Kallvu Llanka (Cañete) | cerrada | Público | 60,8 |
| 61 | 7 | Hospital San Juan de Dios (Cauquenes) | cerrada | Público | 60,4 |
| 62 | 13 | Clínica San Carlos de Apoquindo | cerrada | Privado | 60 |
| 63 | 13 | Clínica Tabancura | cerrada | Privado | 60 |
| 64 | 13 | Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río | cerrada | Público | 58,8 |
| 65 | 13 | Clínica Arauco Salud | cerrada | Privado | 58,8 |
| 66 | 12 | Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Pta. Arenas) | cerrada | Público | 58 |
| 67 | 9 | Clínica Mayor | cerrada | Privado | 56,8 |
| 68 | 5 | Clínica Valparaíso | cerrada | Privado | 55,6 |
| 69 | 5 | Clínica Miraflores | cerrada | Privado | 53,6 |
| 70 | 11 | Hospital Dr. Jorge Ibar | cerrada | Público | 53,2 |
| 71 | 1 | Hospital Dr. Ernesto Torres Galdámez (Iquique) | cerrada | Público | 50,4 |
| 72 | 10 | Clínica Puerto Montt | cerrada | Privado | 50,4 |
| 73 | 11 | Hospital Dr. Leopoldo Ortega R. | cerrada | Público | 47,6 |
| 74 | 1 | Clínica Tarapacá | cerrada | Privado | 45,2 |
| 75 | 12 | Hospital Dr. Augusto Essmann Burgos | cerrada | Público | 41,2 |
| 76 | 3 | Hospital San José del Carmen (Copiapó) | cerrada | Público | 40,8 |
| 77 | 13 | Centro de Enfermedades Respiratorias Infantiles Josefina Martínez | cerrada | Privado | 40,8 |
| 78 | 12 | Hospital FFAA Cirujano Guzmán | cerrada | Público | 39,2 |
| 79 | 3 | Hospital Dr. Florencio Vargas (Diego de Almagro) | cerrada | Público | 37,6 |
| 80 | 8 | Clínica Adventista | cerrada | Privado | 36,4 |
| 81 | 5 | Hospital Claudio Vicuña (San Antonio) | cerrada | Público | 34 |
| 82 | 13 | Clínica Los Maitenes | cerrada | Privado | 28,8 |
| 83 | 13 | Clínica Edelweis | cerrada | Privado | 20 |
| 84 | 13 | Clínica Lo Curro | cerrada | Privado | 18,4 |
| 85 | 5 | Sanatorio Marítimo San Juan de Dios | cerrada | Privado | 0 |

| | | | | | |
|----|----|---------------------|---------|---------|---|
| 86 | 13 | Clínica Monteblanco | cerrada | Privado | 0 |
| 87 | 13 | Clínica San Andrés | cerrada | Privado | 0 |

Tabla N° 24: Ranking de prestadores públicos y privados de atención abierta y cerrada, por región.

| N° | Región | Prestador | Tipo de atención | Administración | % Cumplimiento |
|----|--------|-------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | 1 | Clínica Iquique | cerrada | Privado | 63,6 |
| 2 | 1 | Centro de Salud Familiar Cirujano Guzmán | abierta | Público | 63,6 |
| 3 | 1 | Hospital Dr. Ernesto Torres Galdámez (Iquique) | cerrada | Público | 50,4 |
| 4 | 1 | Clínica Tarapacá | cerrada | Privado | 45,2 |
| 5 | 1 | Clínica Oftalmológica Ultravisión Iquique Spa | abierta | Privado | 22 |
| 1 | 2 | Clínica Mutual de Seguridad CChC de Calama | cerrada | Privado | 90 |
| 2 | 2 | Hospital Militar del Norte | cerrada | Público | 82,8 |
| 3 | 2 | Clínica La Portada | cerrada | Privado | 68,4 |
| 4 | 2 | Centro de Salud Familiar Montt | abierta | Público | 53,2 |
| 5 | 2 | Clínica Oftalmológica (Mas Visión) | abierta | Privado | 0 |
| 1 | 3 | Clínica Atacama S.A. | cerrada | Privado | 73,2 |
| 2 | 3 | Centro de Salud Familiar Rosario-Palomar (Dr. Armando Ossa) | abierta | Público | 60,4 |
| 3 | 3 | Centro de Salud Familiar Santa Elvira | abierta | Público | 47,2 |
| 4 | 3 | Hospital San José del Carmen (Copiapó) | cerrada | Público | 40,8 |
| 5 | 3 | Hospital Dr. Florencio Vargas (Diego de Almagro) | cerrada | Público | 37,6 |
| 1 | 4 | Hospital de Salamanca | cerrada | Público | 88 |
| 2 | 4 | Hospital San Juan de Dios (La Serena) | cerrada | Público | 64 |
| 3 | 4 | Clínica Regional Elqui | cerrada | Privado | 62,4 |
| 4 | 4 | Centro de Salud Familiar Las Compañías | abierta | Público | 58 |
| 1 | 5 | Centro de Salud Familiar Manuel Lucero. Olmué | abierta | Público | 81,6 |
| 2 | 5 | Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana) | cerrada | Público | 81,6 |
| 3 | 5 | Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache) | cerrada | Público | 80,4 |
| 4 | 5 | Hospital Adriana Cousiño (Quintero) | cerrada | Público | 80,4 |
| 5 | 5 | Consultorio Dr. Miguel Concha | abierta | Público | 78 |
| 6 | 5 | Consultorio Barón | abierta | Público | 76,4 |
| 7 | 5 | Clínica Los Carrera | cerrada | Privado | 70,8 |
| 8 | 5 | Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega | abierta | Público | 66 |
| 9 | 5 | Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera) | cerrada | Público | 62,4 |
| 10 | 5 | Centro de Salud Familiar Rinconada | abierta | Público | 57,6 |
| 11 | 5 | Clínica Valparaíso | cerrada | Privado | 55,6 |
| 12 | 5 | Clínica Miraflores | cerrada | Privado | 53,6 |
| 13 | 5 | Hospital Claudio Vicuña (San Antonio) | cerrada | Público | 34 |
| 14 | 5 | Clínica de la Mujer | abierta | Privado | 34 |
| 15 | 5 | Sanatorio Marítimo San Juan de Dios | cerrada | Privado | 0 |
| 1 | 6 | Clínica de Salud Integral | cerrada | Privado | 87,6 |
| 2 | 6 | Hospital de Santa Cruz | cerrada | Público | 81,6 |
| 3 | 6 | Hospital San Juan de Dios (San Fernando) | cerrada | Público | 80,4 |
| 4 | 6 | Centro de Salud Familiar de Malloa | abierta | Público | 80,4 |
| 5 | 6 | Hospital de Pichilemu | cerrada | Público | 79,2 |

| | | | | | |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 6 | 6 | Hospital de Litueche | cerrada | Público | 69,2 |
| 7 | 6 | Centro de Salud Familiar La Estrella | abierta | Público | 66 |
| 8 | 6 | Centro de Diálisis DIAL | abierta | Privado | 39,6 |
| 1 | 7 | Hospital San Juan de Dios (Curicó) | cerrada | Público | 95,2 |
| 2 | 7 | Hospital San José (Parral) | cerrada | Público | 87,6 |
| 3 | 7 | Hospital de Constitución | cerrada | Público | 82,8 |
| 4 | 7 | Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares) | cerrada | Público | 64 |
| 5 | 7 | Hospital San Juan de Dios (Cauquenes) | cerrada | Público | 60,4 |
| 6 | 7 | Centro de Salud Familiar Maule | abierta | Público | 47,2 |
| 7 | 7 | Integramédica Talca | abierta | Privado | 39,6 |
| 8 | 7 | Clínica Universidad Católica Del Maule | abierta | Privado | 8,4 |
| 1 | 8 | Megasalud S.A. Centro Médico y Dental Concepción | abierta | Privado | 84 |
| 2 | 8 | Megasalud S.A. Centro Médico y Dental Los Ángeles | abierta | Privado | 80,8 |
| 3 | 8 | Hospital Las Higueras (Talcahuano) | cerrada | Público | 75,6 |
| 4 | 8 | Hospital de San Carlos | cerrada | Público | 69,2 |
| 5 | 8 | Centro de Salud Familiar Boca Sur | abierta | Público | 66 |
| 6 | 8 | Clínica Universitaria de Concepción | cerrada | Privado | 66 |
| 7 | 8 | Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción) | cerrada | Público | 64,4 |
| 8 | 8 | Hospital Comunitario de Salud Familiar Dr. Eduardo Contreras Trabucco de Coelemu | cerrada | Público | 62,4 |
| 9 | 8 | Hospital Intercultural Kallvu Lanka (Cañete) | cerrada | Público | 60,8 |
| 10 | 8 | Centro de Salud Familiar Treguaco | abierta | Público | 52 |
| 11 | 8 | Centro de Salud Familiar Norte de Los Ángeles | abierta | Público | 50,8 |
| 12 | 8 | Clínica Adventista | cerrada | Privado | 36,4 |
| 13 | 8 | Servicios Clínicos Neuropsiquiátricos y Geriátricos R y G Limitada | abierta | Privado | 0 |
| 1 | 9 | Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol) | cerrada | Público | 83,2 |
| 2 | 9 | Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco) | cerrada | Público | 79,2 |
| 3 | 9 | Hospital de Gorbea | cerrada | Público | 76,8 |
| 4 | 9 | Hospital Dr. Dino Stagno M.(Traiguén) | cerrada | Público | 69,6 |
| 5 | 9 | Centro de Salud Familiar Lican Ray | abierta | Público | 66,5 |
| 6 | 9 | Centro de Salud Familiar Villarrica | abierta | Público | 62 |
| 7 | 9 | Centro de Salud Familiar Santa Rosa | abierta | Público | 58,4 |
| 8 | 9 | Clínica Mayor | cerrada | Privado | 56,8 |
| 1 | 10 | Centro de Salud Familiar Río Negro Hornopirén | abierta | Público | 76,8 |
| 2 | 10 | Centro de Salud Familiar Puaucho | abierta | Público | 69,6 |
| 3 | 10 | Hospital de Puerto Montt | cerrada | Público | 66 |
| 4 | 10 | Hospital de Maullín | cerrada | Público | 64,8 |
| 5 | 10 | Centro de Diálisis Puerto Varas | abierta | Privado | 60 |
| 6 | 10 | Clínica Puerto Montt | cerrada | Privado | 50,4 |
| 1 | 11 | Hospital Dr. Jorge Ibar | cerrada | Público | 53,2 |
| 2 | 11 | Hospital Dr. Leopoldo Ortega R. | cerrada | Público | 47,6 |
| 3 | 11 | Centro de Salud Mutual de Seguridad Coyhaique | abierta | Privado | 40 |
| 4 | 11 | Consultorio Alejandro Gutiérrez | abierta | Público | 32,8 |
| 1 | 12 | Clínica Magallanes | cerrada | Privado | 67,2 |
| 2 | 12 | Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Pta. Arenas) | cerrada | Público | 58 |
| 3 | 12 | Centro de Salud Familiar Carlos Ibáñez | abierta | Público | 43,6 |
| 4 | 12 | Centro de Salud Familiar Dr. Mateo Bencur | abierta | Público | 42,4 |
| 5 | 12 | Hospital Dr. Augusto Essmann Burgos | cerrada | Público | 41,2 |

| | | | | | |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 6 | 12 | Hospital FFAA Cirujano Guzmán | cerrada | Público | 39,2 |
| 7 | 12 | Centro Comunitario de Salud Familiar Hospital de Puerto Williams | abierta | Público | 38,4 |
| 1 | 13 | Consultorio Pudahuel Estrella | abierta | Público | 100 |
| 2 | 13 | Hospital Clínica IST | cerrada | Privado | 97,6 |
| 3 | 13 | Hospital de Enfermedades Infecciosas Dr. Lucio Córdova | cerrada | Público | 92,8 |
| 4 | 13 | Hospital Psiquiátrico El Peral | cerrada | Público | 91,6 |
| 5 | 13 | Consultorio La Pincoya | abierta | Público | 90,4 |
| 6 | 13 | Centro de Salud Familiar Dra. Haydeé López Casou | abierta | Público | 89,2 |
| 7 | 13 | Clínica Universidad Católica | cerrada | Privado | 88,8 |
| 8 | 13 | Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak | cerrada | Público | 85,2 |
| 9 | 13 | Centro Vida Integra de Las Condes | abierta | Privado | 84,4 |
| 10 | 13 | Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo | cerrada | Público | 80,4 |
| 11 | 13 | Mutual de Seguridad CChC Estación Central | cerrada | Privado | 79,6 |
| 12 | 13 | Complejo Hospitalario San José | cerrada | Público | 79,2 |
| 13 | 13 | Clínica Hospital del Profesor | cerrada | Privado | 78,4 |
| 14 | 13 | Instituto Nacional de Rehabilitación Infantil Presidente Pedro Aguirre Cerda | cerrada | Público | 78 |
| 15 | 13 | Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna | cerrada | Público | 78 |
| 16 | 13 | Hospital del Trabajador Santiago | cerrada | Privado | 77,2 |
| 17 | 13 | Centro de Salud Familiar Padre Gerardo Whelan | abierta | Público | 76,8 |
| 18 | 13 | Centro de Salud Familiar Cardenal Silva Henríquez | abierta | Público | 76,8 |
| 19 | 13 | Centro de Salud Familiar Vitacura | abierta | Público | 76,8 |
| 20 | 13 | Hospital Clínico Universidad de Chile | cerrada | Privado | 75,6 |
| 21 | 13 | Megasalud Providencia | abierta | Privado | 74,4 |
| 22 | 13 | Hospital de Curacaví | cerrada | Público | 74,4 |
| 23 | 13 | Centro de Salud Mutual CChC La Florida | abierta | Privado | 73,2 |
| 24 | 13 | Clínica Santa María | cerrada | Privado | 71,2 |
| 25 | 13 | Centro de Salud Familiar Dr. Avendaño | abierta | Público | 70,8 |
| 26 | 13 | Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva | cerrada | Público | 69,6 |
| 27 | 13 | Clínica Avansalud Providencia | cerrada | Privado | 69,6 |
| 28 | 13 | Clínica Dávila | cerrada | Privado | 69,6 |
| 29 | 13 | Hospital Barros Luco Trudeau | cerrada | Público | 69,2 |
| 30 | 13 | Hospital Adalberto Steeger (Talagante) | cerrada | Público | 69,2 |
| 31 | 13 | Centro de Salud Familiar Dr. Fernando Maffioletti | abierta | Público | 68,4 |
| 32 | 13 | Centro de Diagnóstico Integramédica Alto Las Condes | abierta | Privado | 67,2 |
| 33 | 13 | Centro de Salud Familiar Carol Urzúa Ibáñez de Peñalolén | abierta | Público | 66 |
| 34 | 13 | Consultorio Irene Frei de Cid | abierta | Público | 65,2 |
| 35 | 13 | Hospital Carabineros | cerrada | Público | 62 |
| 36 | 13 | Centro de Salud Familiar Cerro Navia | abierta | Público | 62 |
| 37 | 13 | Clínica Los Coihues | cerrada | Privado | 61,2 |
| 38 | 13 | Clínica San Carlos de Apoquindo | cerrada | Privado | 60 |
| 39 | 13 | Clínica Tabancura | cerrada | Privado | 60 |
| 40 | 13 | Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río | cerrada | Público | 58,8 |
| 41 | 13 | Clínica Arauco Salud | cerrada | Privado | 58,8 |
| 42 | 13 | Consultorio Padre Orellana | abierta | Público | 52 |
| 43 | 13 | Consultorio María Pinto (CESFAM Adriana Masdríd) | abierta | Público | 48,4 |
| 44 | 13 | Centro de Enfermedades Respiratorias Infantiles Josefina Martínez | cerrada | Privado | 40,8 |
| 45 | 13 | Clínica Dermacross | abierta | Privado | 40 |

| | | | | | |
|----|----|------------------------------------------------------|---------|---------|------|
| 46 | 13 | Clínica Plusmédica | abierta | Privado | 39,6 |
| 47 | 13 | Centro Integramédica Alameda (Ex)Forestal | abierta | Privado | 36 |
| 48 | 13 | Centro Integramédica San Miguel | abierta | Privado | 30 |
| 49 | 13 | Clínica Los Maitenes | cerrada | Privado | 28,8 |
| 50 | 13 | Clínica Edelweis | cerrada | Privado | 20 |
| 51 | 13 | Clínica Lo Curro | cerrada | Privado | 18,4 |
| 52 | 13 | Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen La Florida | abierta | Privado | 0 |
| 53 | 13 | Clínica Monteblanco | cerrada | Privado | 0 |
| 54 | 13 | Clínica San Andrés | cerrada | Privado | 0 |
| 1 | 14 | Hospital de Corral | cerrada | Público | 100 |
| 2 | 14 | Hospital de Los Lagos | cerrada | Público | 85,5 |
| 3 | 14 | Centro Médico Megasalud | abierta | Privado | 79,2 |
| 4 | 14 | Consultorio Los Lagos | abierta | Público | 79,2 |
| 5 | 14 | Hospital Padre Bernabé de Lucerna (Panguipulli) | cerrada | Privado | 75,6 |
| 6 | 14 | CMA Costanera | abierta | Privado | 0 |
| 1 | 15 | Centro Médico y Dental Megasalud Arica | abierta | Privado | 64,8 |
| 2 | 15 | Centro de Salud Familiar Dr. Amador Neghme de Arica | abierta | Público | 61,2 |
| 3 | 15 | Centro de Salud Familiar Putre | abierta | Público | 60 |
| 4 | 15 | Clínica Dr. Héctor Sánchez oftalmológica | abierta | Privado | 0 |