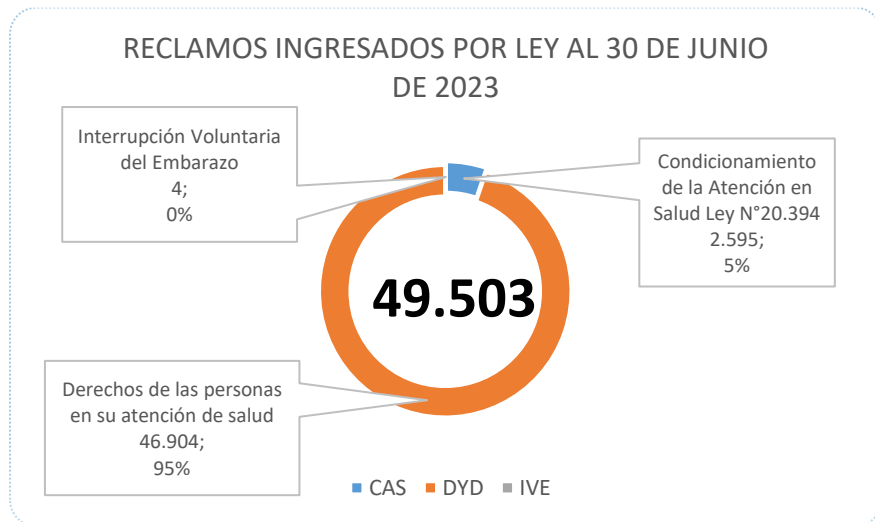
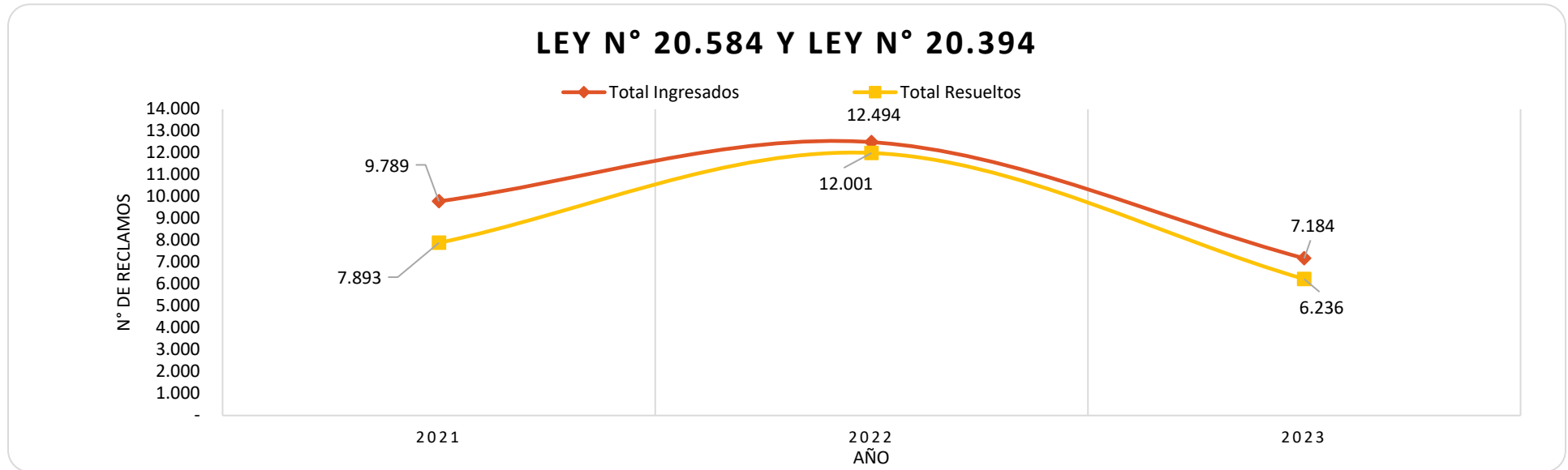
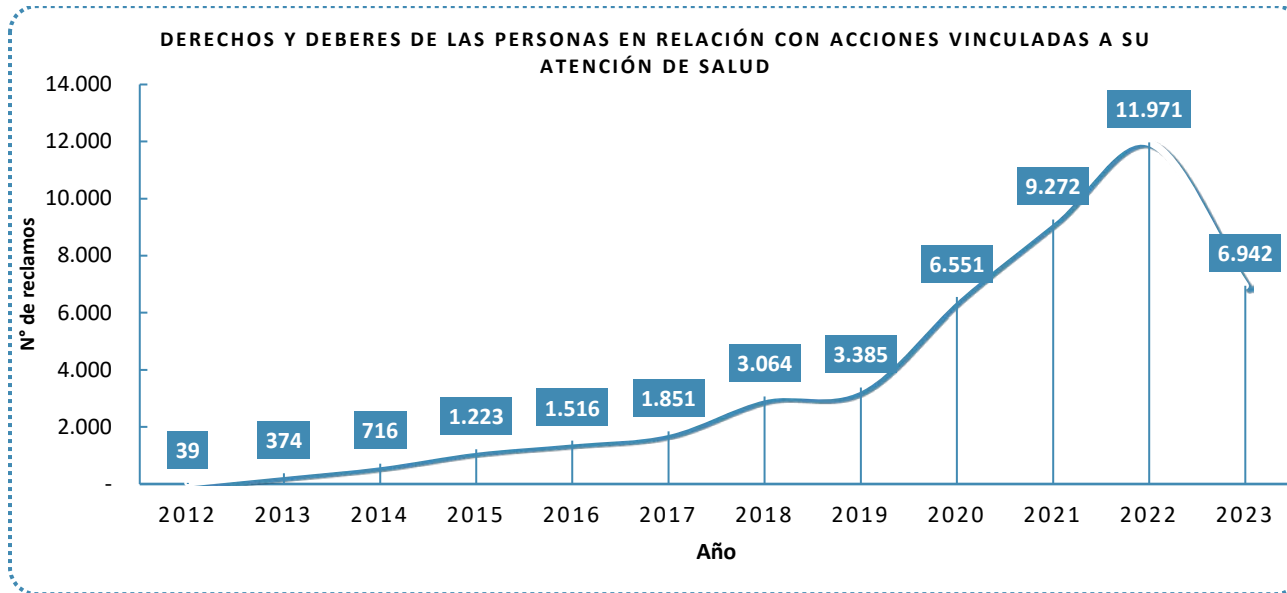


I. HISTÓRICO DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD AL 30 DE JUNIO DE 2023



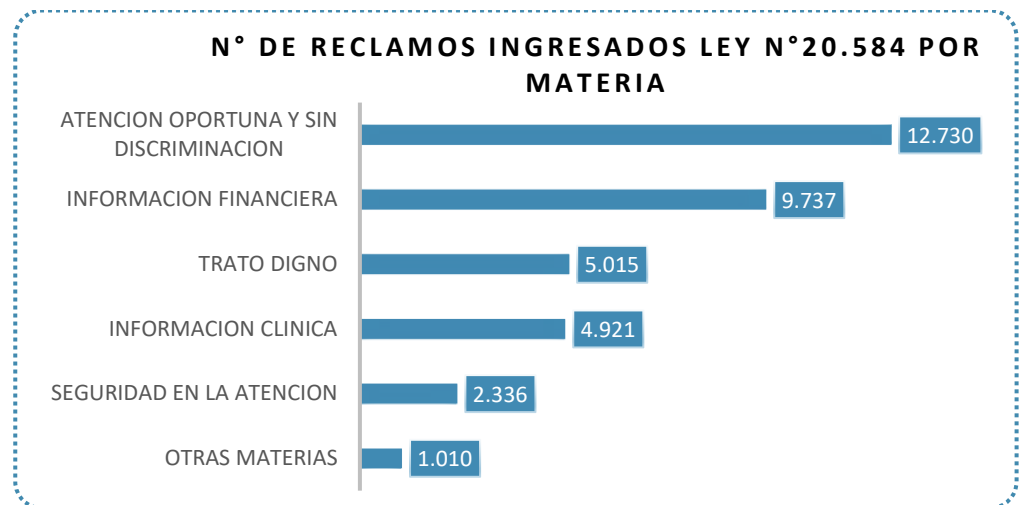
- En relación a los reclamos ingresados entre el periodo 2021 – 2023, se observa un aumento significativo en el año 2022, presentando un alza de un 28% en comparación con el año anterior.
- Por otra parte, del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, el 95% de estos corresponden a reclamos de Derechos de las personas en su atención de salud, tipo de reclamos que por su alto volumen se desagregarán con mayor detalle en el presente boletín.

II. RECLAMOS INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 AL 30 DE JUNIO DE 2023 POR MATERIA RECLAMADA

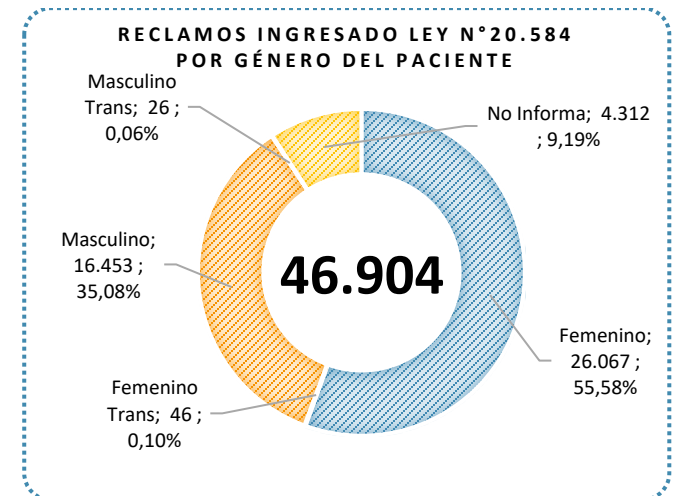
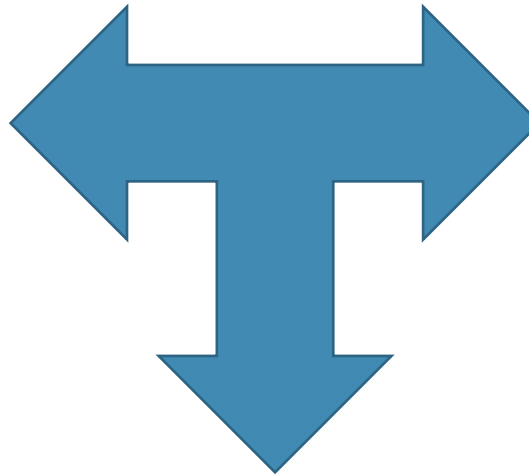
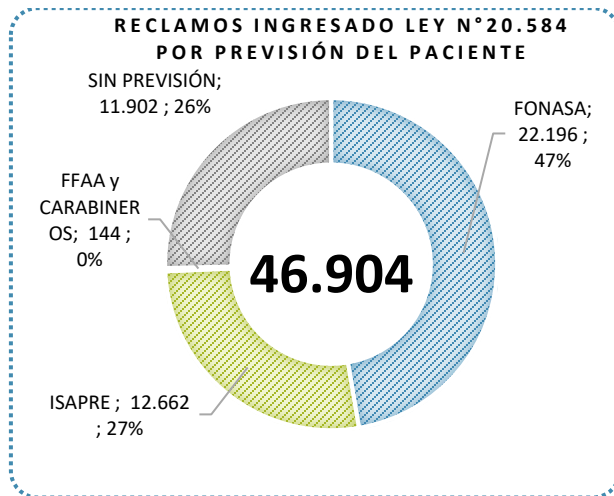


- Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.584 el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados por esta materia ha aumentado sostenidamente entre un año y otro, alcanzando su *peak* en el año 2020, el cual registró un aumento de un 94% de los reclamos ingresados, respecto del año anterior.
- Sin perjuicio de lo anterior, se puede observar que el 2022 alcanzó el máximo histórico de reclamos ingresados, con un total 11.971.

- Expresadas en porcentajes, en relación a las materias reclamadas, aquellas que presentan mayor número de reclamos son Atención Oportuna y sin Discriminación con un 36%, seguida de Información Financiera con una 27% y, Trato Digno e Información Clínica, ambas con un 14%.



III. RECLAMOS INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N°20.584 – CARACTERIZACIÓN DEL PACIENTE AL 31 DE MARZO 2023



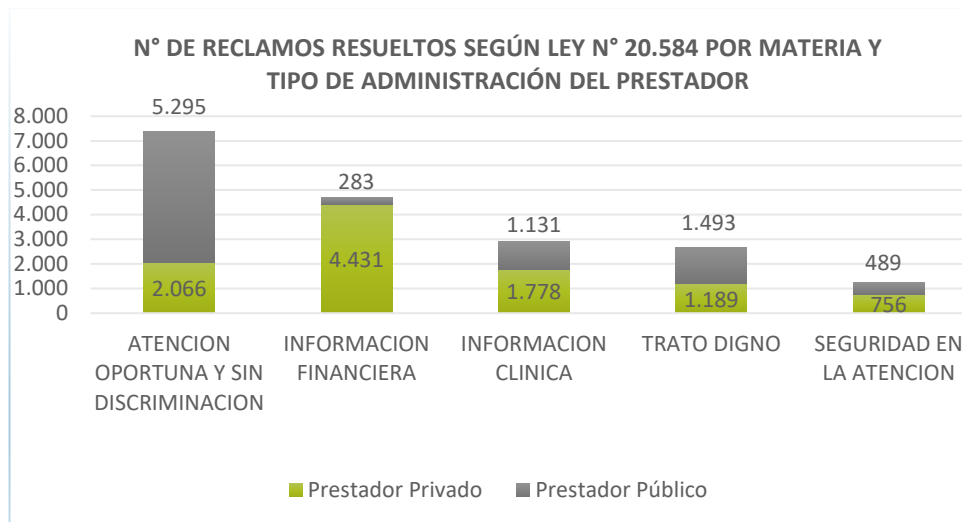
- En relación al paciente afectado, el mayor porcentaje de reclamos ingresados corresponde a personas con previsión FONASA con un 47%.
- Por otra parte, respecto del género del paciente, el mayor número de reclamos presentados corresponde a personas de género femenino con un 55% del total.
- (*) Es relevante indicar que, tanto el género o previsión clasificada como “no informada”, se debe a que estos antecedentes no son requisitos obligatorios para ingresar un reclamo por Ley N°20.584, por lo tanto, igualmente procede la tramitación de dichos ingresos.

IV. RECLAMOS RESUELTOS PERIODO DE ENERO 2021 A JUNIO DE 2023



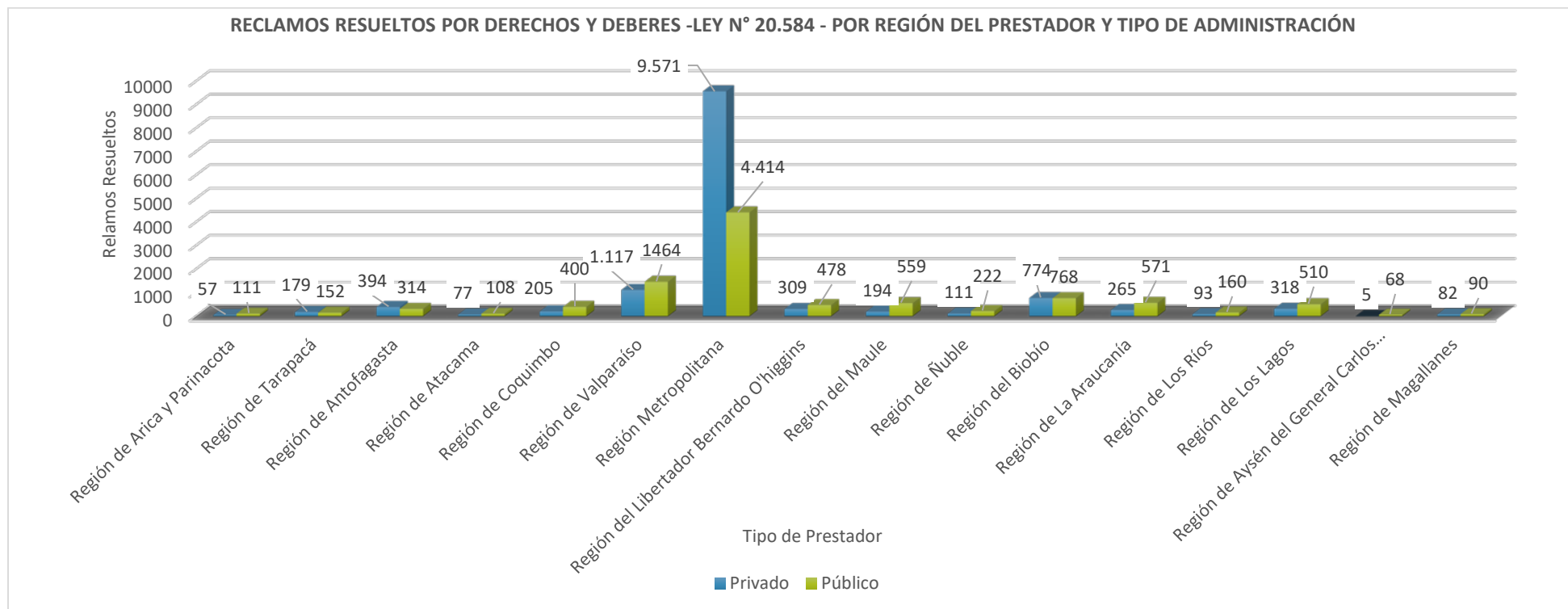
- Del gráfico se observa que, del total de reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, 26.130, el 96% de estos corresponden a Ley de Derechos de las personas en su Atención de Salud, los que se desagregarán con mayor detalle en el presente boletín.

V. RECLAMOS RESUELTOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – CARACTERIZACIÓN DEL PRESTADOR RECLAMADO SEGÚN MATERIA Y TIPO DE ADMINISTRACIÓN DEL PRESTADOR



- Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de "Atención Oportuna y sin Discriminación", distribuyéndose los 7.361 casos en 72% sobre prestadores de salud públicos y un 28% en sobre prestadores de salud privados.
- Por otra parte, del total de reclamos resueltos relacionados a la materia "información financiera", la segunda en importancia relativa, con 4.714 casos, el 94% de estos fueron en contra de prestadores de salud privados y solo un 6% en contra de prestadores de salud públicos.
- Obs: Se señala que del presente boletín se excluyen los reclamos sin competencia que ascienden a 5.306 casos.

VI. RECLAMOS RESUELTOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – CARACTERIZACIÓN DEL PRESTADOR RECLAMADO SEGÚN REGIÓN, PERIODO DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2023



- De un total de 24.140 reclamos resueltos por Derechos de Personas en su Atención de Salud, con información disponible sobre el tipo y la región del prestador objeto del reclamo, el **57%** corresponden a prestadores de salud privados y un **43%** a prestadores públicos.
- En relación a la región Metropolitana, de un total de 13.985 reclamos resueltos, el **68%** corresponden a reclamos resueltos en contra de prestadores Privados, y un **32%** son reclamos en contra de prestadores públicos.