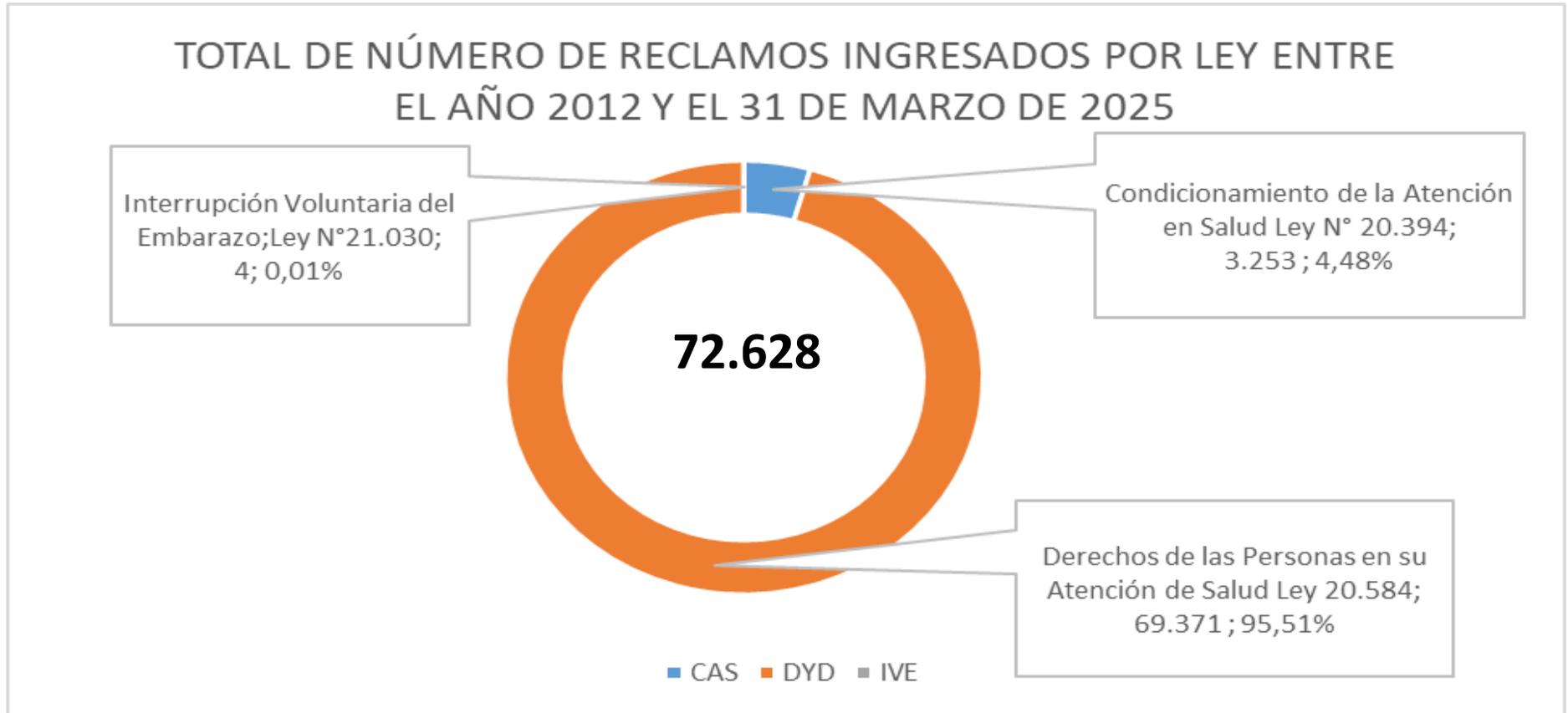


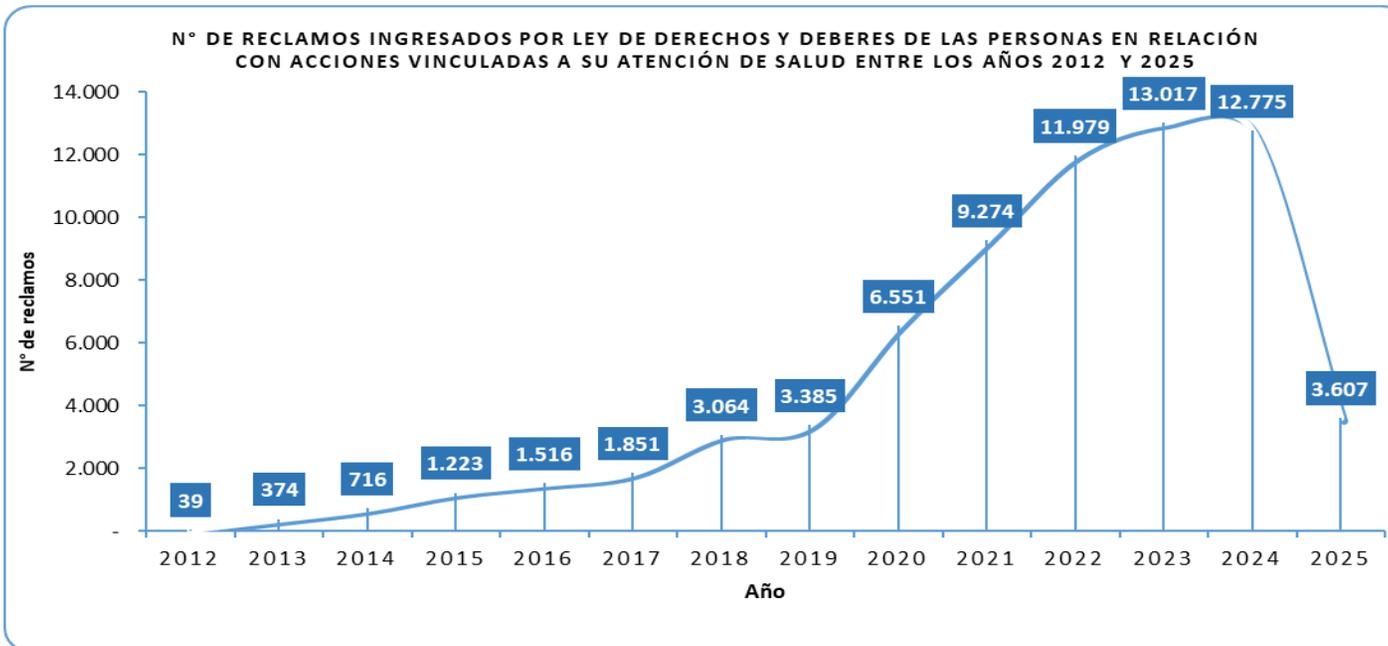
I. NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES A MARZO DE 2025



- Del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, entre el año 2012 y marzo 2025, el 95,51% de estos corresponden a Ley de Derechos y Deberes de las personas en su atención de salud, el 4,48% a Condicionamiento de la Atención en Salud, y el restante 0,01% a Interrupción Voluntaria del Embarazo.
- Por el alto volumen de ingresos de reclamos por Ley de Derechos y deberes se desagregarán con mayor detalle en el presente boletín.

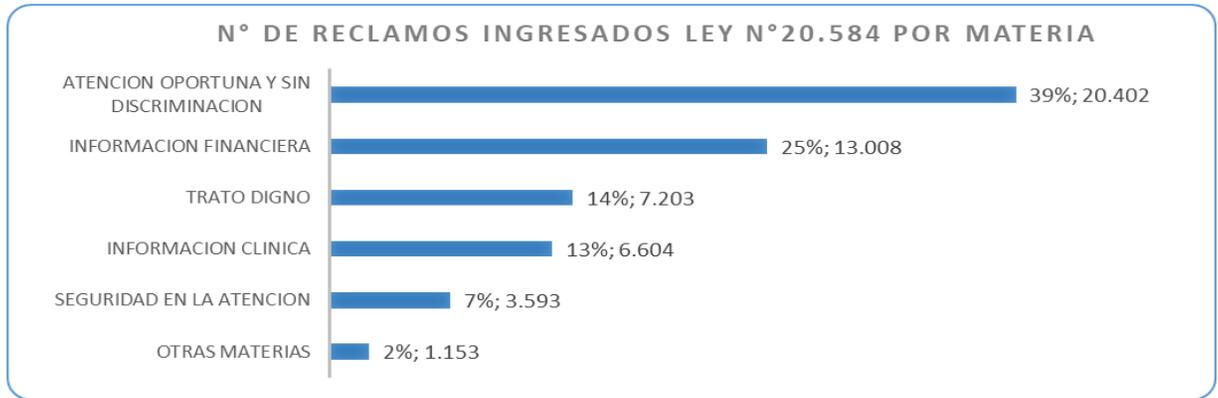
II. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – ENTRE EL AÑO 2012 Y MARZO DE 2025 POR MATERIA RECLAMADA

Gráfico N° 1: Evolución de reclamos ingresados desde el año 2012 a marzo de 2025

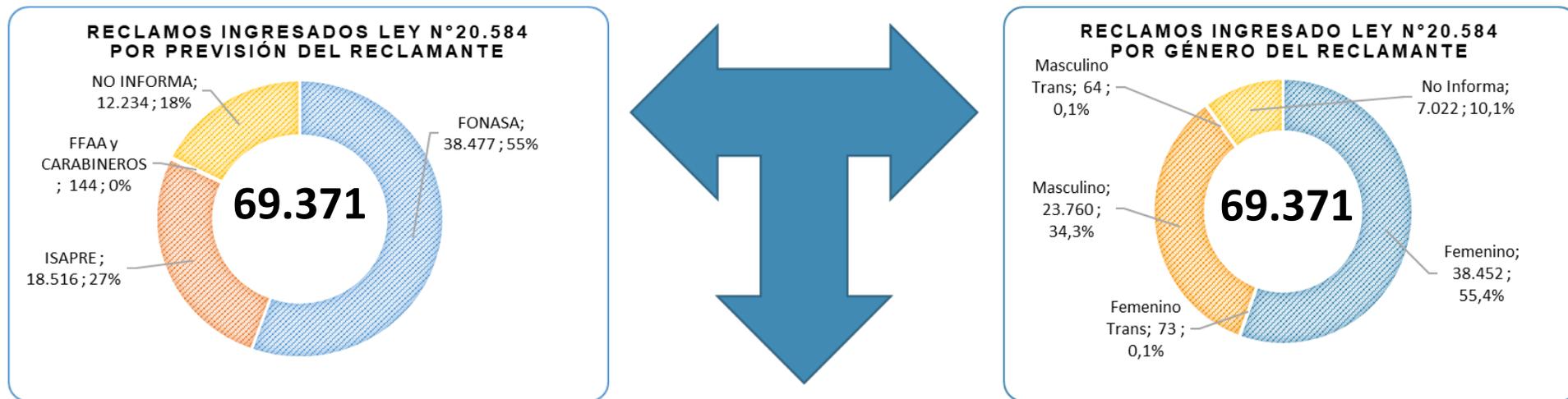


- Desde la entrada en vigencia de la Ley N°20.584 en el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados ha aumentado sostenidamente desde el año 2019 en adelante, alcanzando su incremento máximo del 94% el año 2020.
- El presente año, se observa un aumento de un 13%, en el promedio mensual de reclamos ingresados; alcanzando 1.202 casos el presente año, versus 1.065 el año 2024.

- En el cuadro adjunto, se presenta los reclamos ingresados por Ley N°20.584, cuya materia se encuentra identificada (51.963).
- Las materias con mayor número de reclamos son: Atención Oportuna y sin Discriminación con un 39%, seguida de Información Financiera con un 25% y, Trato Digno e Información Clínica, con un 14% y 13%, respectivamente.

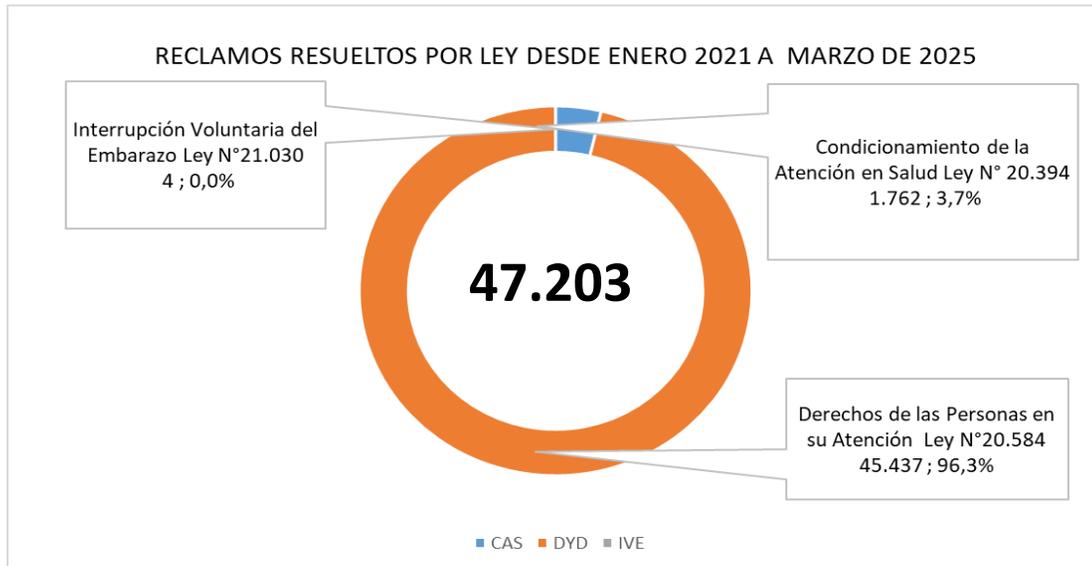


III. NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – DISTRIBUIDOS POR PREVISIÓN DE LOS RECLAMANTES Y GÉNERO ENTRE EL AÑO 2012 Y MARZO DE 2025



- En relación a las personas afectadas, el mayor porcentaje de reclamos ingresados tienen previsión FONASA que corresponde a un 55% de los casos.
- Por otra parte, respecto del género del usuario, el mayor número de reclamos presentados corresponde a personas de género femenino con un 55,4% del total.
- (\*) Es relevante indicar que, tanto el género o previsión clasificada como "No informa", 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.

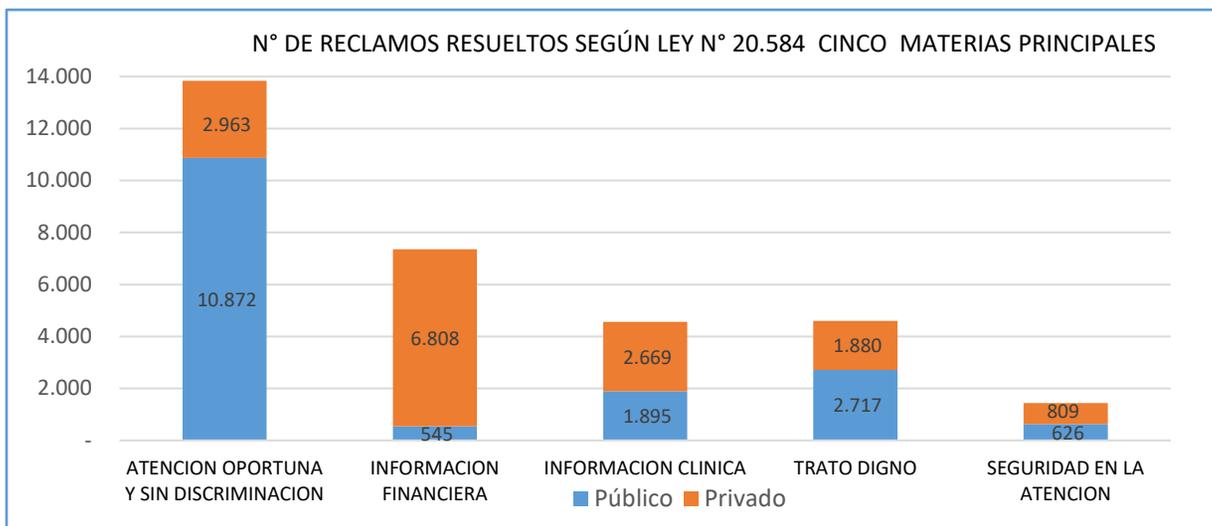
IV. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO 2021 Y MARZO DE 2025



Del gráfico se observa que, del total de 47.203 reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, el 96,3% de estos reclamos corresponden a Ley de Derechos de las personas en su Atención de Salud, los que se desagregan con mayor detalle en el presente boletín. Y el 3,7% corresponden a Condicionamiento de la Atención en Salud. Cabe desatacar que la Ley por Interrupción Voluntaria del Embarazo, presenta solamente 4 casos desde su implementación.

V. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – DISTRIBUIDOS POR TIPO DE ADMINISTRACIÓN SEGÚN MATERIA RECLAMADA

Gráfico N° 2: Número de reclamos de reclamos resueltos Ley N° 20.584 según materia y tipo de administración



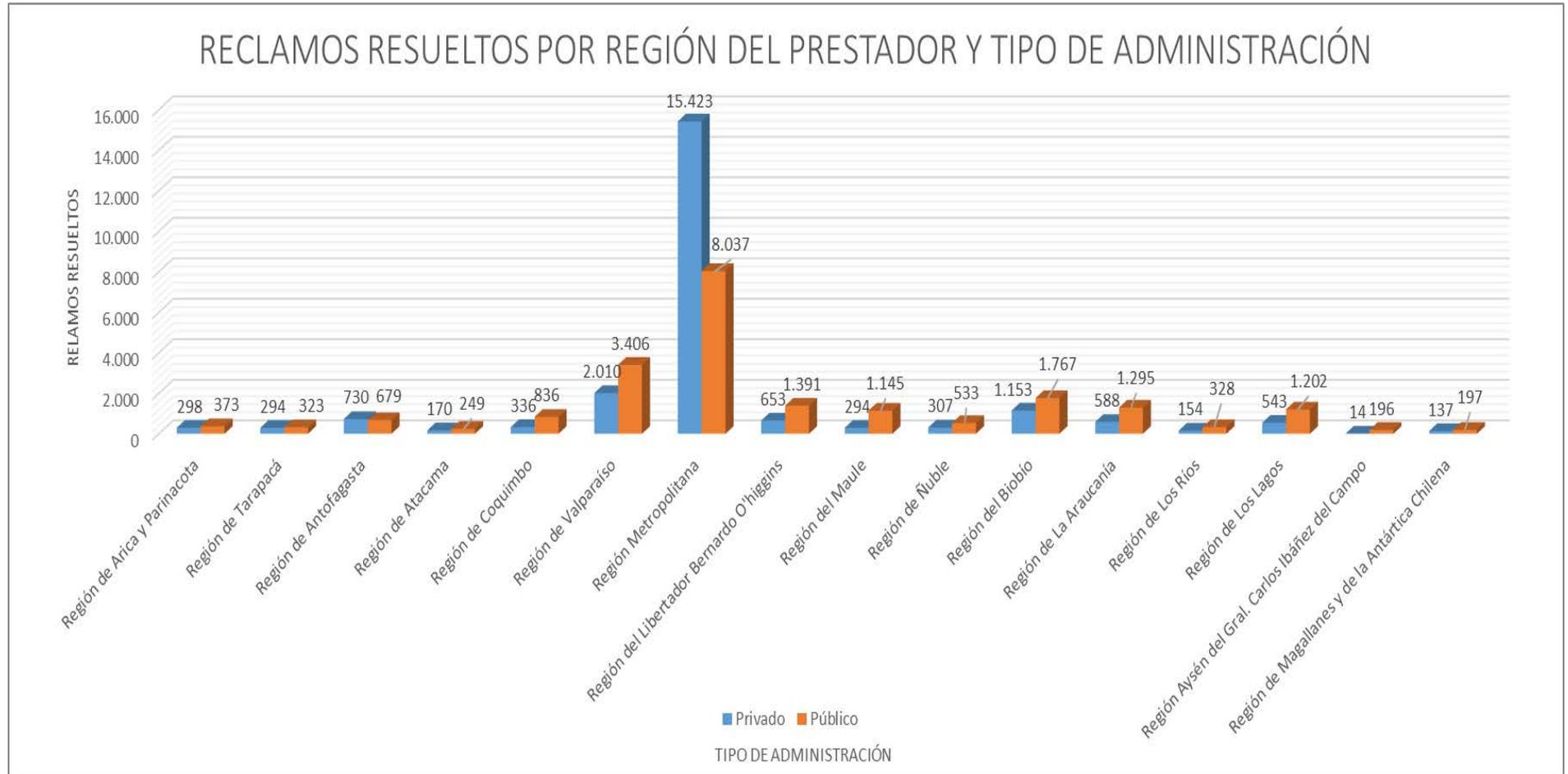
Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de “Atención Oportuna y sin Discriminación”, distribuyéndose los 13.835 casos en 79% sobre prestadores de salud públicos y un 21% en sobre prestadores de salud privados.

Por otra parte, del total de reclamos resueltos relacionados a la materia “información financiera”, la segunda en importancia relativa, con 7.353 casos, el 91% de estos fueron en contra de prestadores de salud privados y solo un 9% en contra de prestadores de salud públicos.

Las Materias presentadas alcanzan a 31.784 reclamos, lo que representa el 70% del total resuelto por Ley N° 20.584

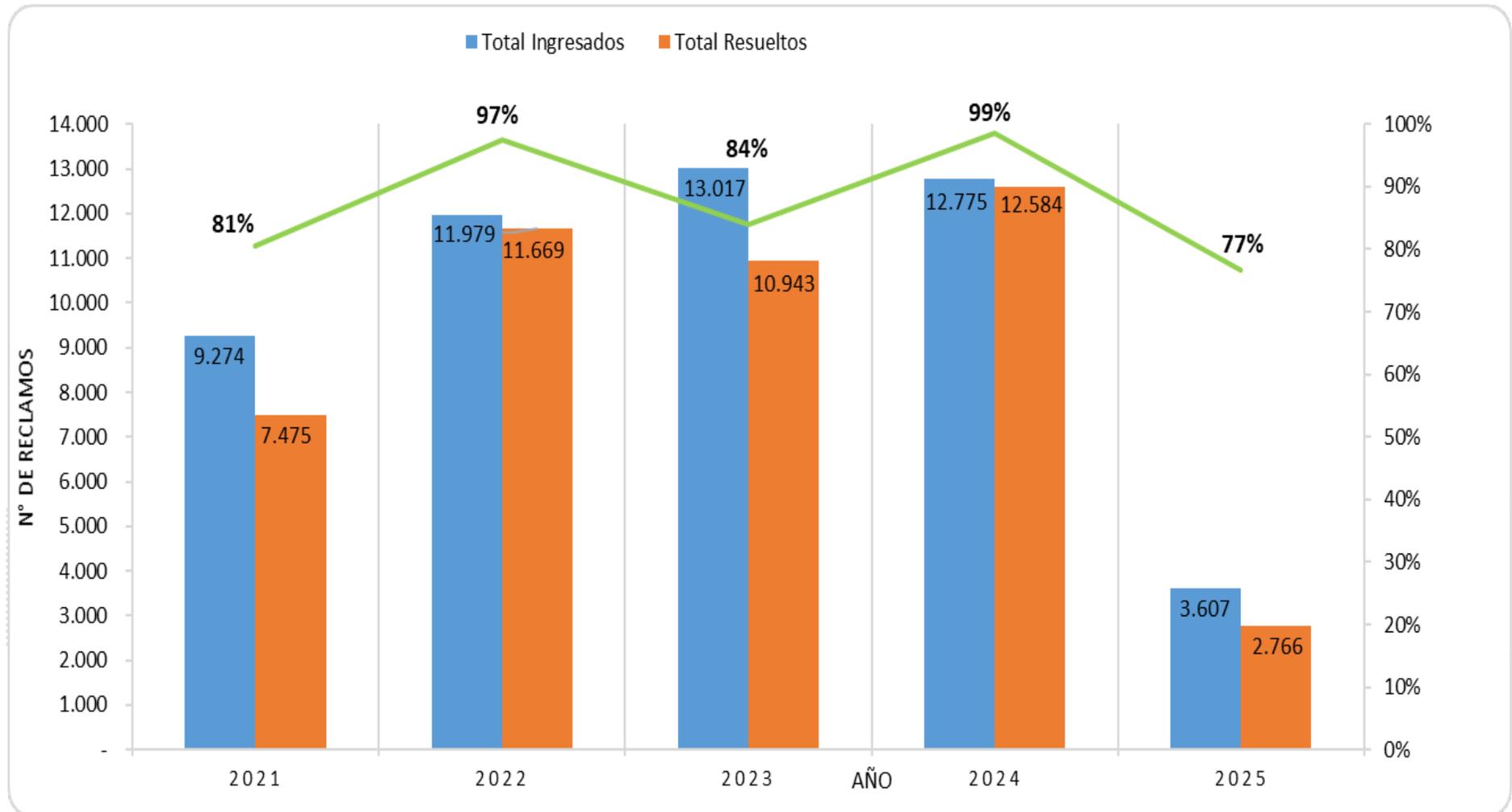
VI. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – DISTRIBUIDOS POR CARACTERIZACIÓN DEL PRESTADOR RECLAMADO SEGÚN REGIÓN, PERIODO ENERO DE 2021 A MARZO DE 2025

Gráfico N° 3: Número de reclamos resueltos por Ley N° 20.584 según región y tipo de administración



**VII. TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584, PERIODO ENERO DE 2021 A MARZO DE 2025**

**Gráfico N° 4: Tasa de resolución de reclamos Ley N° 20.584**



- En el gráfico se presenta la tasa de resolución de reclamos, que corresponde a la proporción de reclamos resueltos respecto a los ingresados por año. Se aprecia una caída el primer trimestre del presente año, lo que obedece a un incremento del 13% en los casos ingresados, respecto al promedio mensual del año 2024.