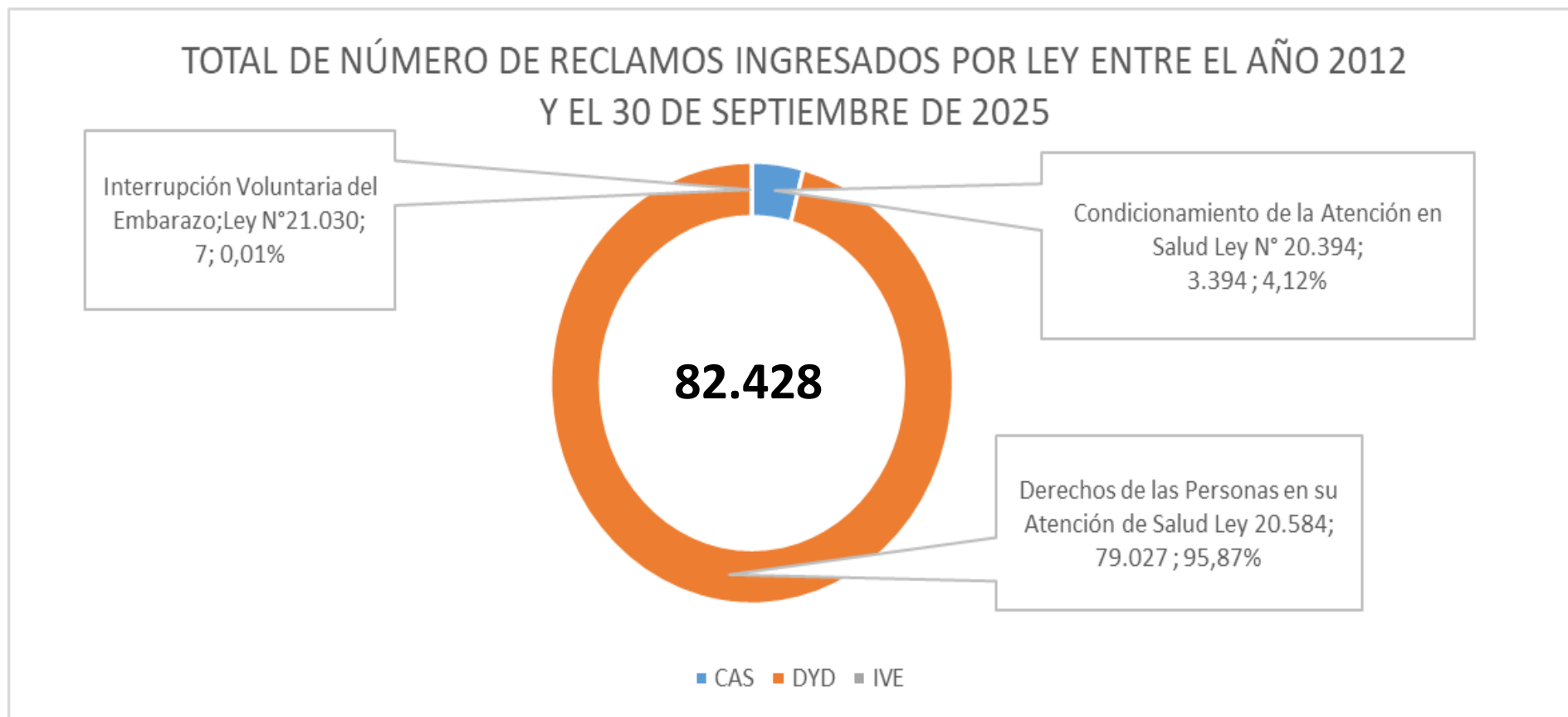


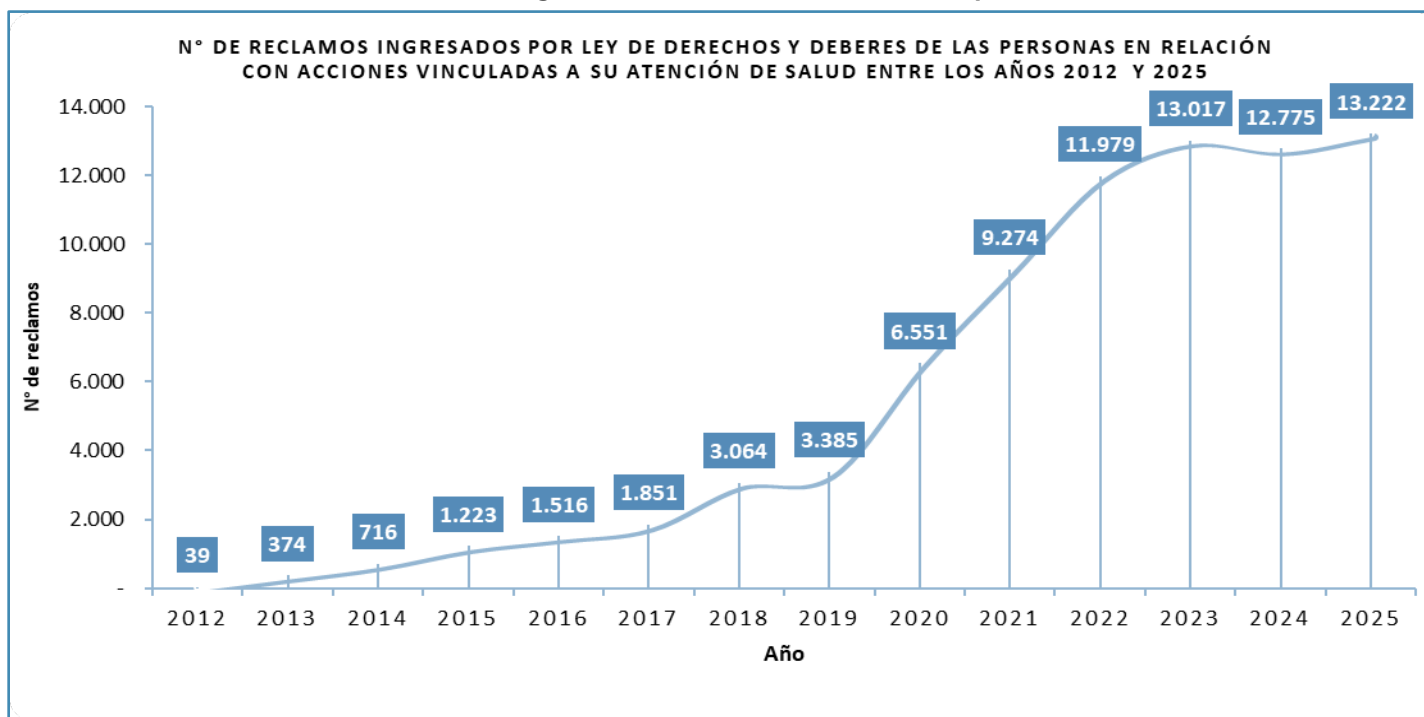
I. NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE DE 2025



- Del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, entre el año 2012 y septiembre 2025, el 95,87% de estos corresponden a Ley de Derechos y Deberes de las personas en su atención de salud, el 4,12% 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.

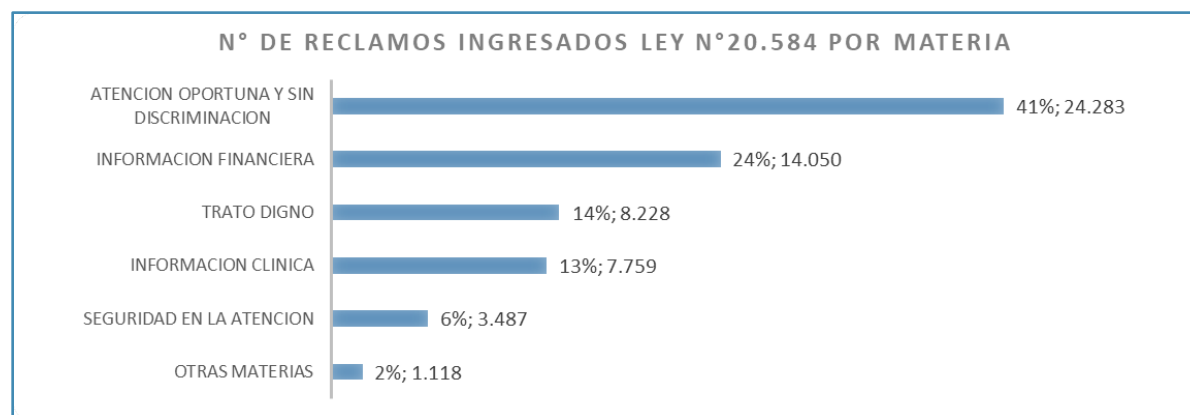
**II. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD
- LEY N° 20.584 – ENTRE EL AÑO 2012 Y SEPTIEMBRE DE 2025 POR MATERIA RECLAMADA**

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

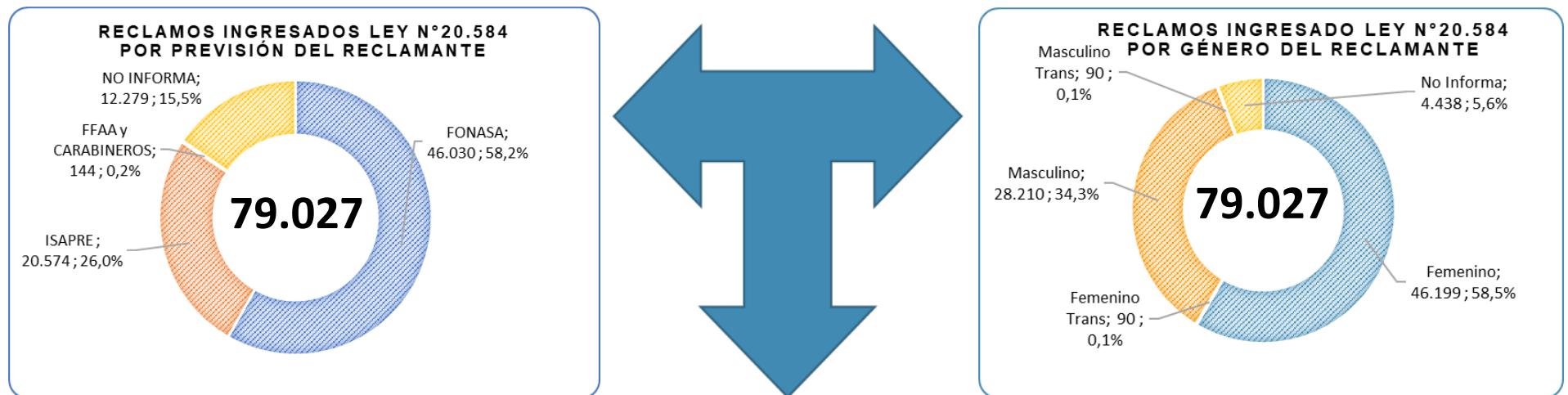


- Desde la entrada en vigencia de la Ley N°20.584 en el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados ha aumentado sostenidamente desde el año 2019 en adelante, alcanzando su incremento máximo del 94% el año 2020.
- El presente año, se observa un aumento de un 38%, en el promedio mensual de reclamos ingresados; superando al mes del presente boletín, los ingresos del año 2024, y los del año 2023, 13.017, máximo histórico.

- En el cuadro adjunto, se presenta los reclamos ingresados por Ley N°20.584, cuya materia por derechos vulnerados se encuentra clasificada (58.925).
- Las materias con mayor número de reclamos son: Atención Oportuna y sin Discriminación con un 41%, seguida de Información Financiera con un 24% y, Trato Digno e Información Clínica, con un 14% y 13%, respectivamente.

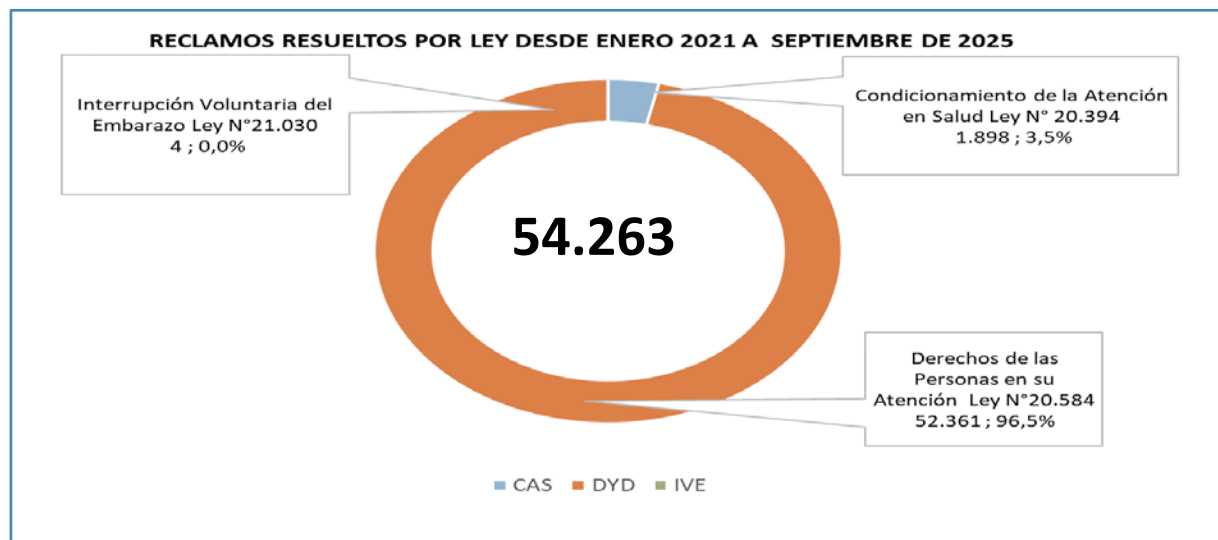


III. NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – DISTRIBUIDOS POR PREVISIÓN DE LOS RECLAMANTES Y GÉNERO ENTRE EL AÑO 2012 Y SEPTIEMBRE DE 2025



- En relación a las personas afectadas, el mayor porcentaje de reclamos ingresados tienen previsión FONASA que corresponde a un 58,2% 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 58,5% 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.

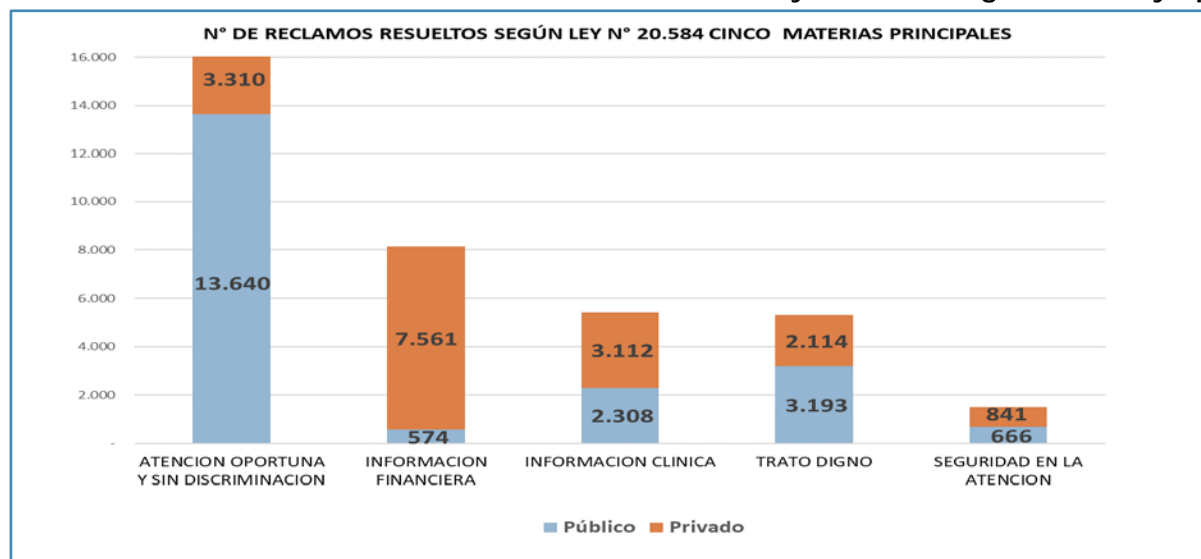
IV. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO 2021 Y SEPTIEMBRE DE 2025



- Del gráfico se observa que, del total de **54.263** reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, el **96,5%** 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 **3,5%** 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 ENTRE ENERO 2021 Y SEPTIEMBRE DE 2025

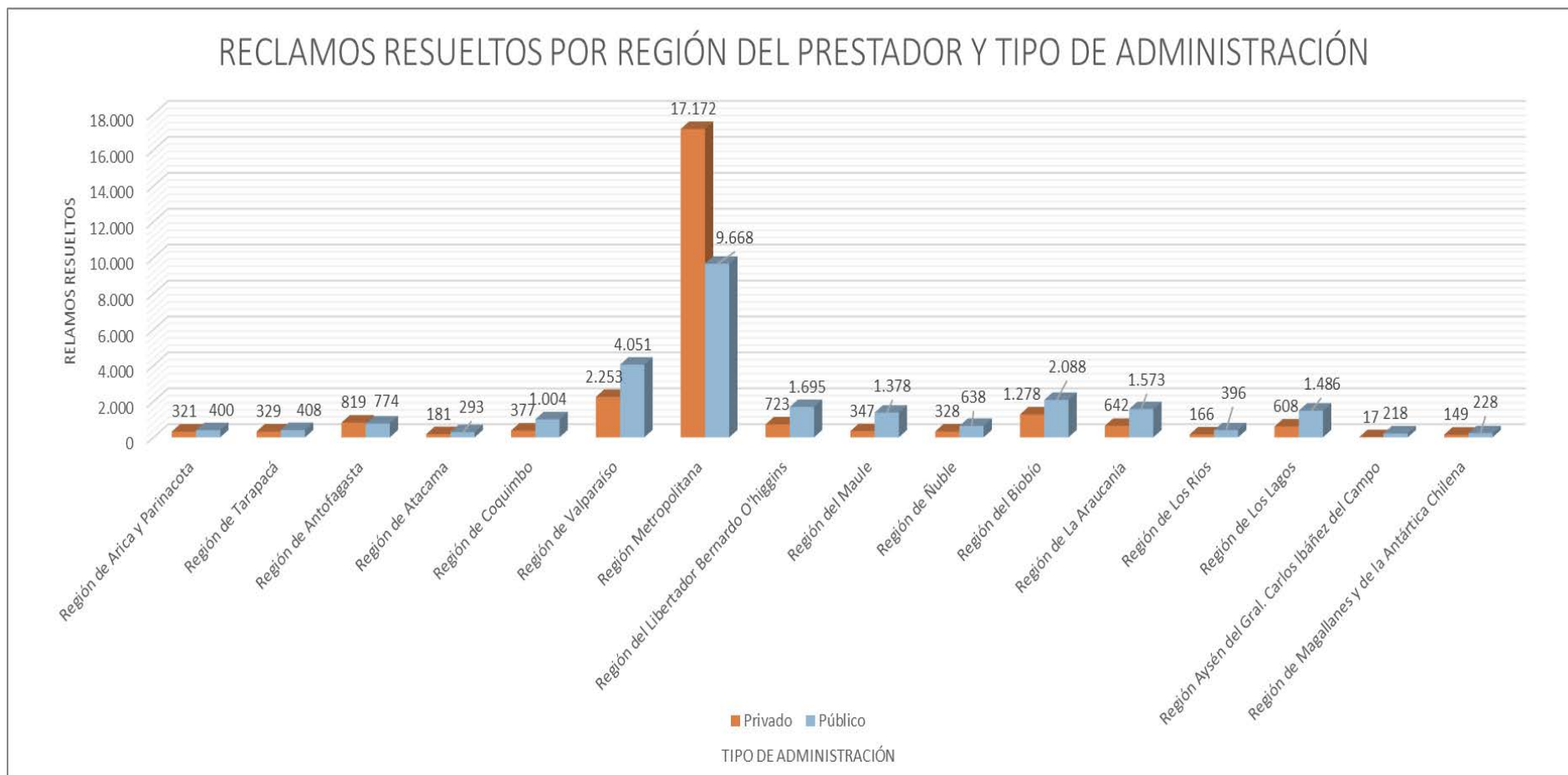
Gráfico N°2: Número de reclamos de reclamos resueltos Ley N° 20.584 según materia y tipo de administración



- Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de "Atención Oportuna y sin Discriminación", distribuyéndose los 16.950 casos en 80% sobre prestadores de salud públicos y un 20% 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 8.135 casos, el 93% de estos fueron en contra de prestadores de salud privados y solo un 7% en contra de prestadores de salud públicos.
- Las Materias presentadas alcanzan a 37.319 reclamos, lo que representa el 71% 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 SEPTIEMBRE DE 2025

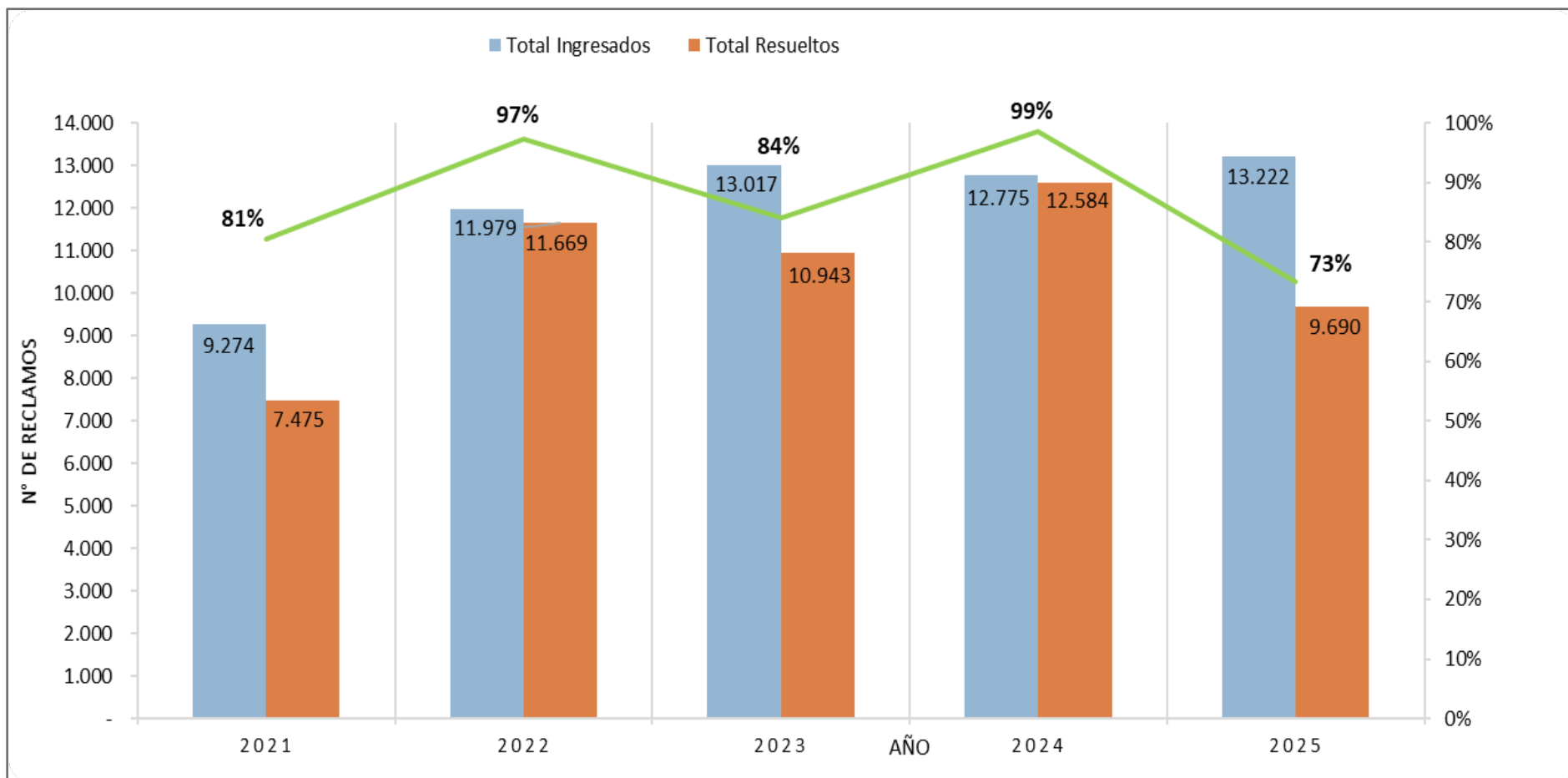
Gráfico N° 3: Número de reclamos resueltos por Ley N° 20.584 según región y tipo de administración



- El total de 52.008 reclamos resueltos por Ley Derechos de Personas en su Atención de Salud, **con información disponible sobre el tipo y región del prestador reclamado**, se encuentra distribuido entre prestadores públicos con un 51%, y prestadores privados con 49% para cada uno de ellos, a nivel país.
- A nivel de distribución regional, la región Metropolitana, concentra el 52% de los reclamos; resultando importante de destacar el contraste que se produce en los reclamos por tipo de administración, entre la región Metropolitana, en cuyo caso los reclamos en contra de prestadores privados prevalecen, alcanzando el 64%, mientras que, en el resto del país, la tendencia se revierte, concentrando el 66% de reclamos resueltos los prestadores públicos.

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 SEPTIEMBRE 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 38% en los casos ingresados, respecto al promedio mensual del año 2024; alcanzando a septiembre del presente año, la cifra máxima histórica de reclamos ingresados, faltando un trimestre aún para completar el año.