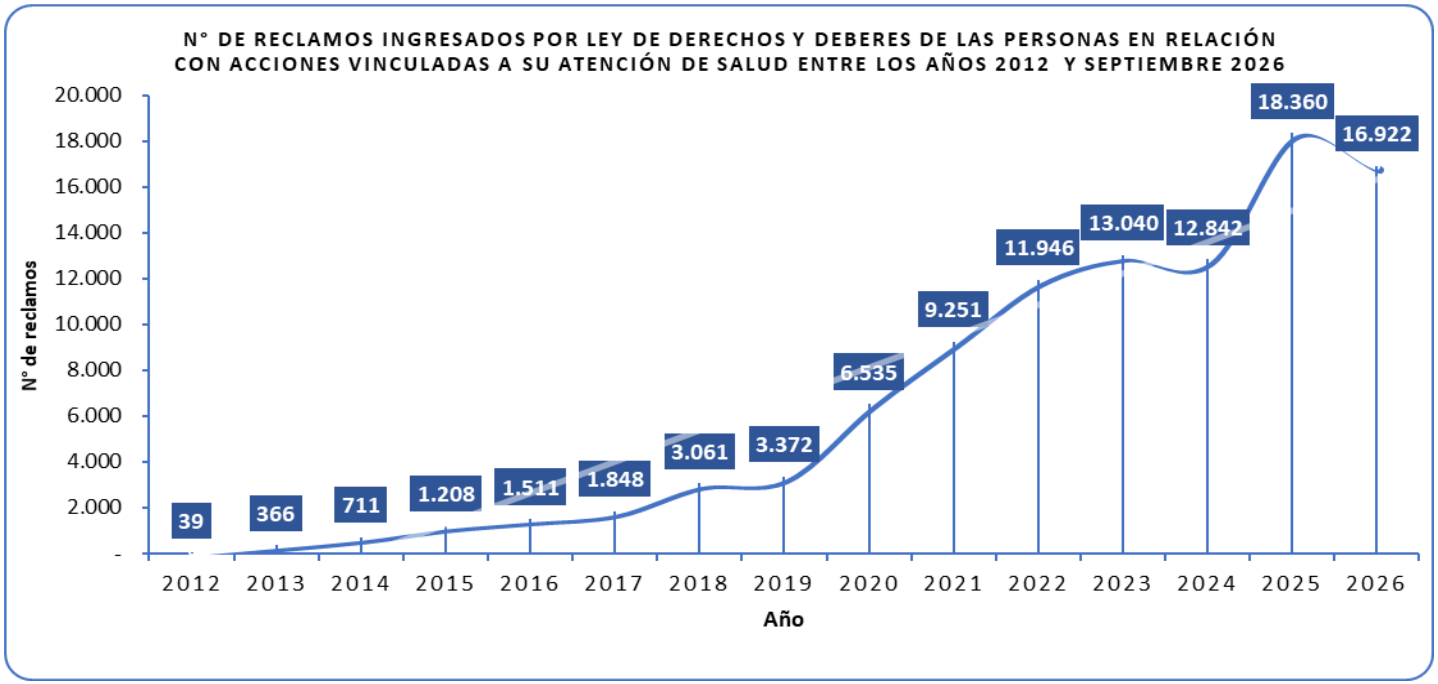
I. NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE DE 2026



- Del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, entre el año 2012 y septiembre 2026, el 96,24% de estos corresponden a Ley de Derechos y Deberes de las personas en su atención de salud, el 3,74% a Condicionamiento de la Atención en Salud, y el restante 0,02% 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.

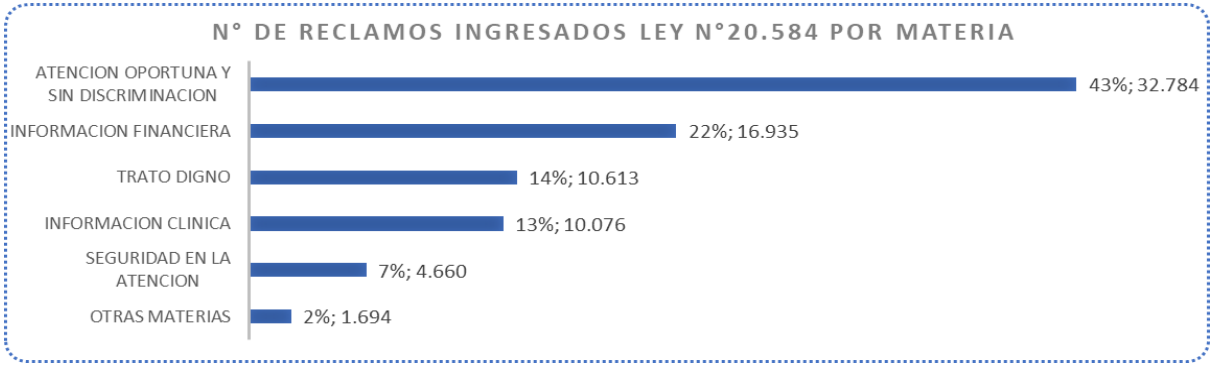
II. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N°20.584 – ENTRE EL AÑO 2012 Y SEPTIEMBRE DE 2026 POR MATERIA RECLAMADA

Gráfico N°1: Evolución de reclamos ingresados desde el año 2012 a septiembre de 2026

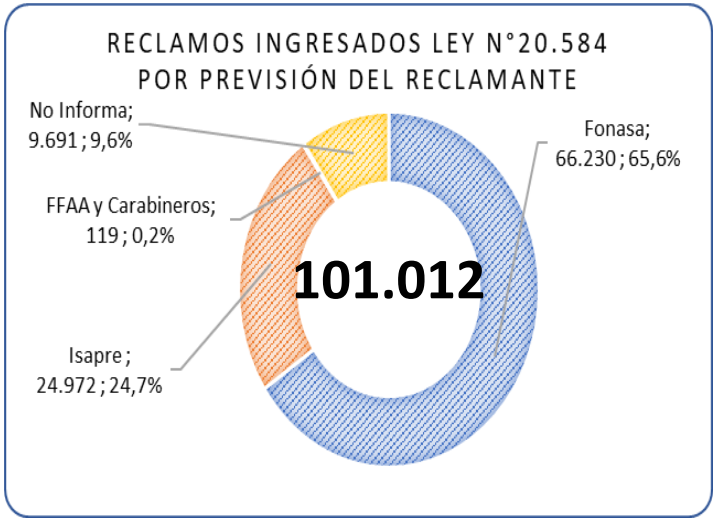


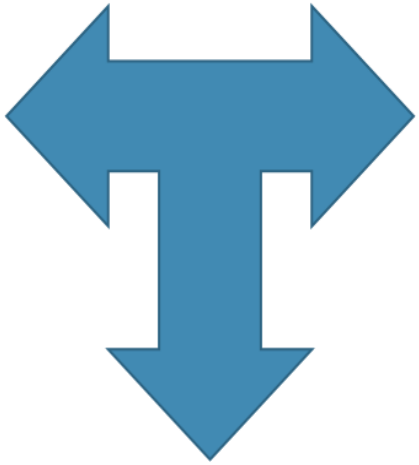
- Desde la entrada en vigencia de la Ley N°20.584 en el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados ha aumentado sostenidamente desde el año 2019 en adelante, alcanzando su incremento máximo del 94% el año 2020.
- A septiembre del presente año, se observa un aumento de un 23% (1.880), en el promedio mensual de reclamos ingresados, respecto al promedio mensual del año 2025(1.530).

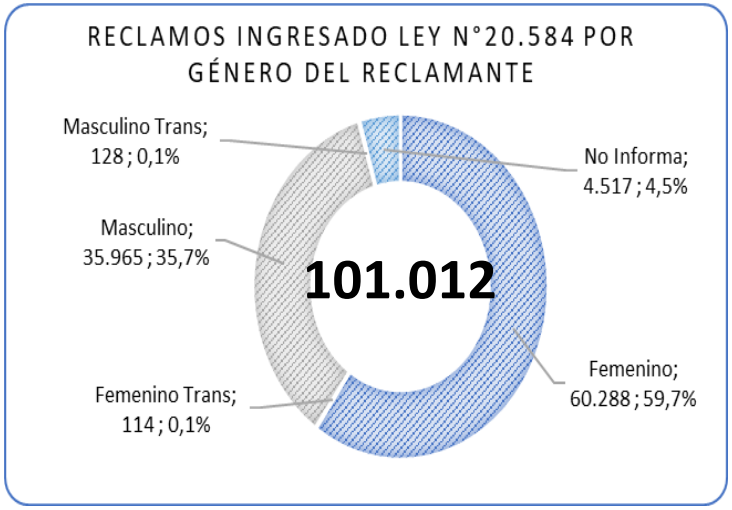
- En el cuadro adjunto, se presenta los reclamos ingresados por Ley N°20.584, cuya materia por derechos vulnerados se encuentra clasificada (76.762).
- Las materias con mayor número de reclamos son: Atención Oportuna y sin Discriminación con un 43%, seguida de Información Financiera con un 22% y, Trato 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 2026

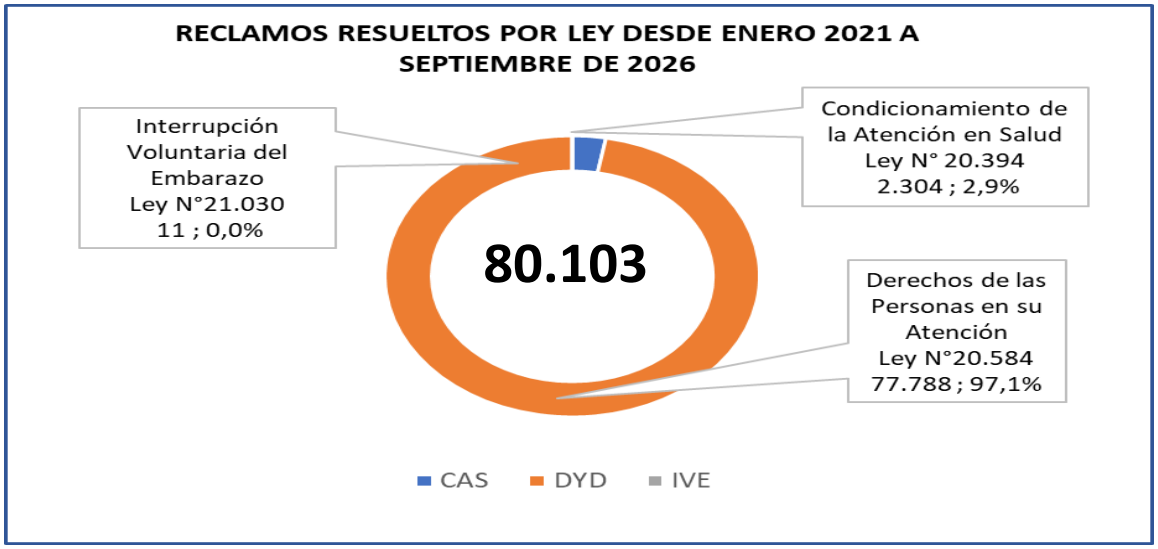






- En relación a las personas afectadas, el mayor porcentaje de reclamos ingresados tienen previsión FONASA que corresponde a un 65,6% de los casos.
- Por otra parte, respecto del género del usuario, el mayor número de reclamos presentados corresponde a personas de género femenino con un 59,7% del total.
- (*) 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.

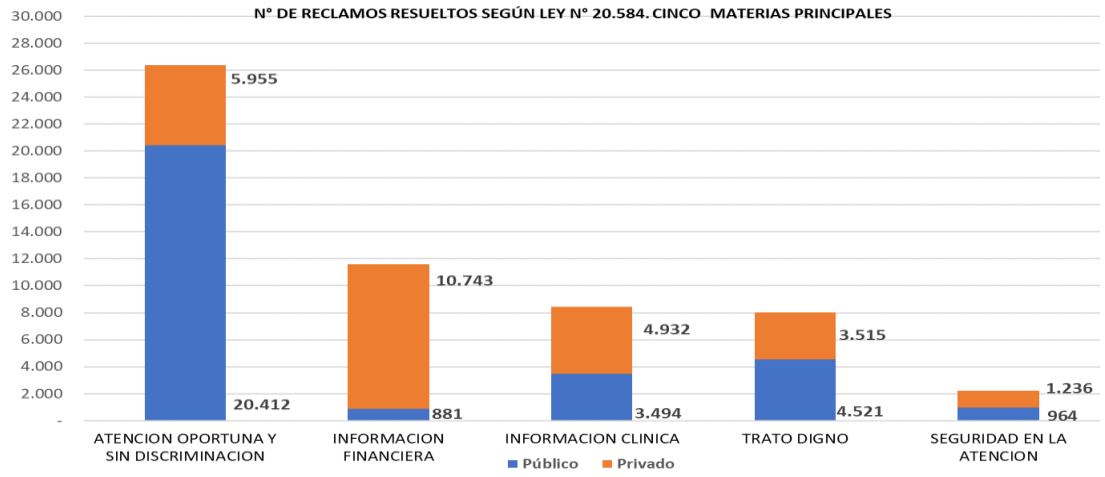
IV. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO 2021 Y SEPTIEMBRE DE 2026 HASTA ACÁ



- Del gráfico se observa que, del total de **80.103** reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, el 97,1% 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 2,9% corresponden a Condicionamiento de la Atención en Salud. Cabe destacar que la Ley por Interrupción Voluntaria del Embarazo, presenta 11 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 2026

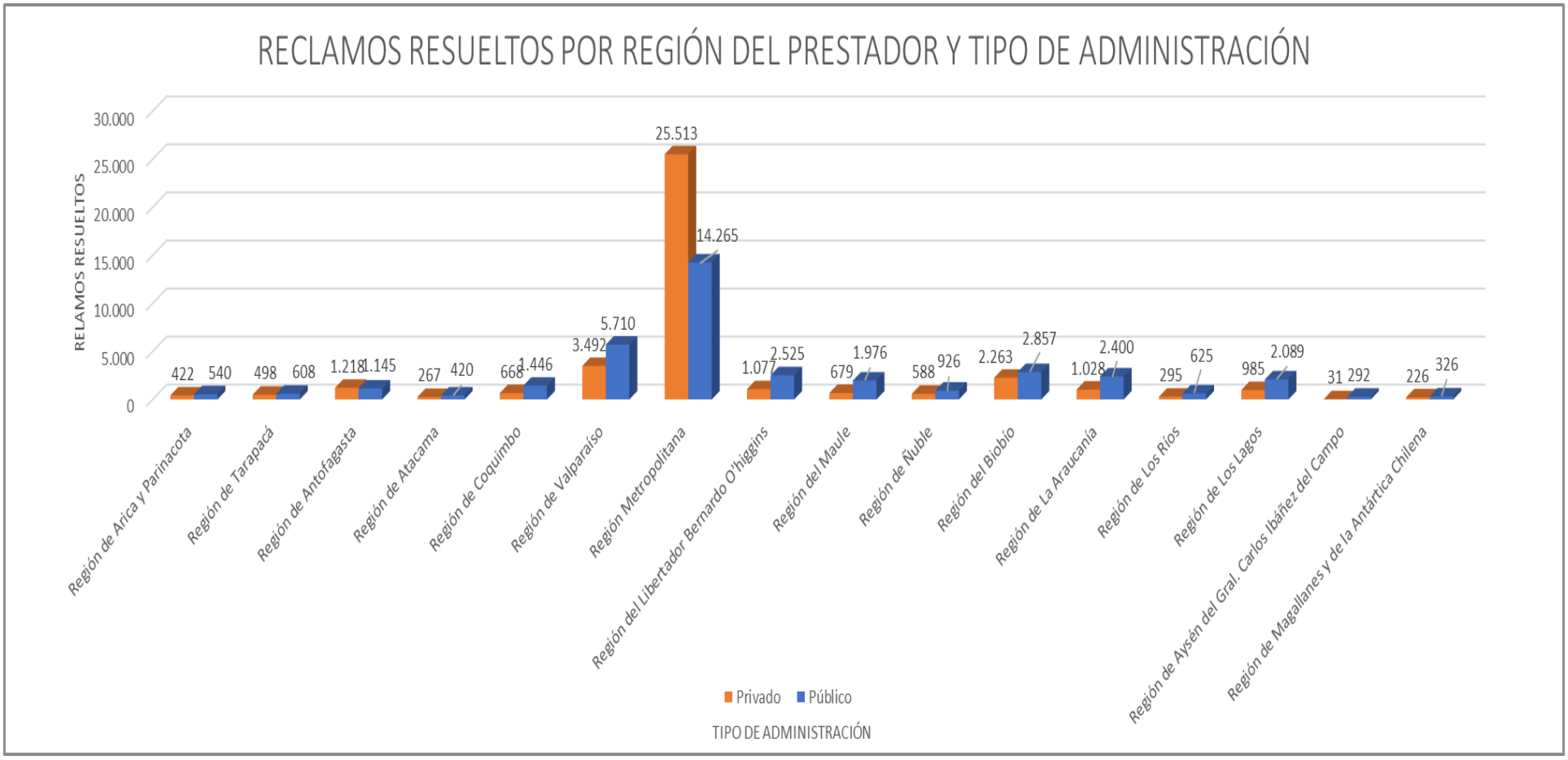
Gráfico N°2: Número de reclamos de reclamos resueltos Ley N°20.584 según materia y tipo de administración



- Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de "Atención Oportuna y sin Discriminación", distribuyéndose los 26.367 casos en 77% sobre prestadores de salud públicos y un 23% 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 11.624 casos, el 92% de estos fueron en contra de prestadores de salud privados y solo un 8% en contra de prestadores de salud públicos.
- Las Materias presentadas alcanzan a 56.653 reclamos, lo que representa el 73% 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 2026

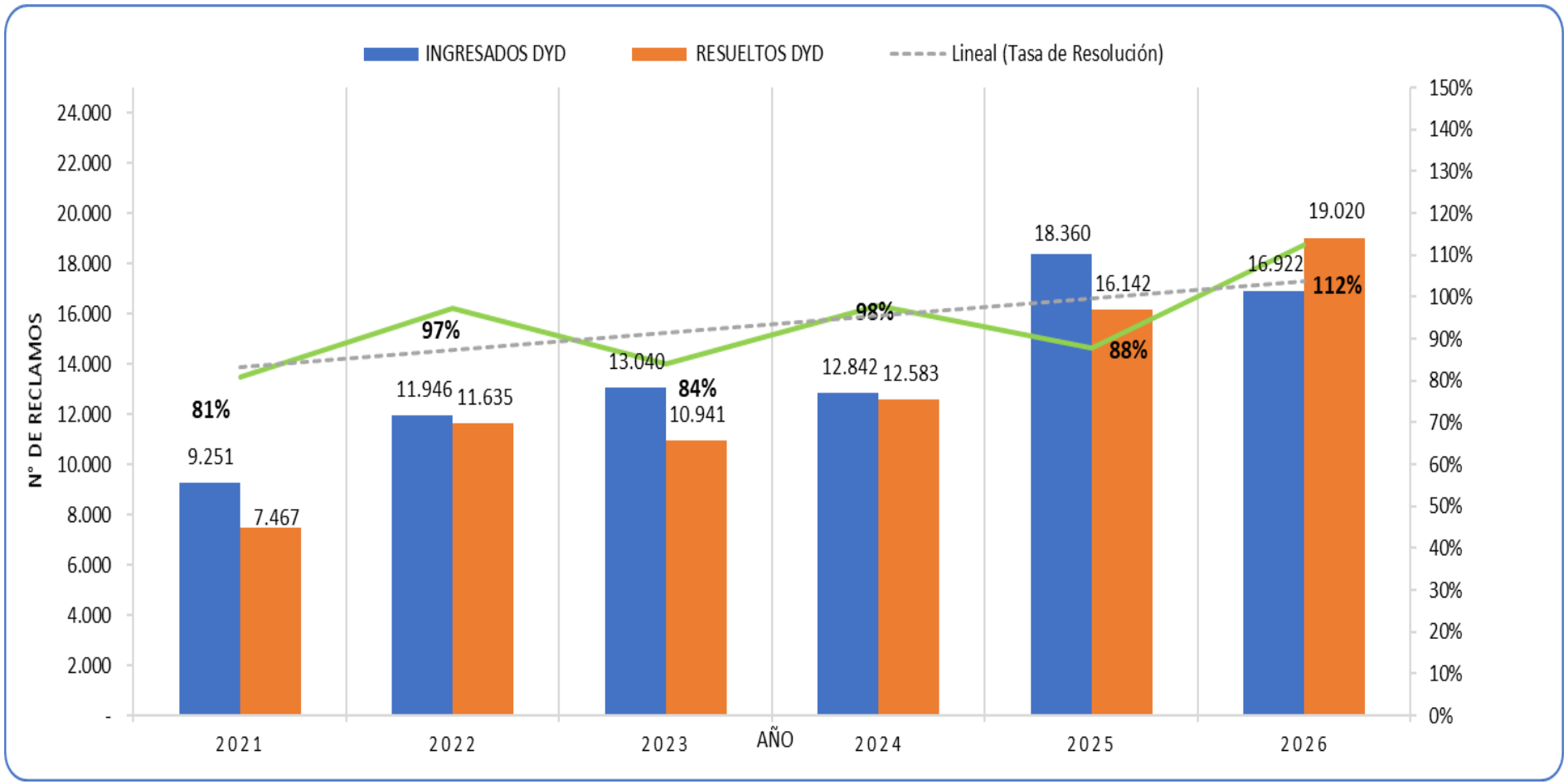
Gráfico N°3: Número de reclamos resueltos por Ley N°20.584 según región y tipo de administración



- El total de 77.400 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%, a nivel país.
- A nivel de distribución regional, la región Metropolitana, concentra el 51% 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 63% 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 2026

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



En el gráfico se presenta la tasa de resolución de reclamos, la cual corresponde a la proporción de reclamos resueltos en relación con los reclamos ingresados por año. En términos generales, se observa una tendencia al alza a lo largo del período de seis años analizado, hasta el presente año 2026.
Cabe destacar que, al 30 de septiembre del año en curso, la tasa alcanza un 112%, situación que se explica por la implementación de medidas que fortalecieron la eficiencia en el proceso de admisión y resolución de reclamos, tales como la creación de la Unidad de Admisibilidad Única, y la implementación de un plan de resolución de reclamos, con el objetivo de incrementar la productividad y reducir la antigüedad de la cartera de reclamos pendientes.