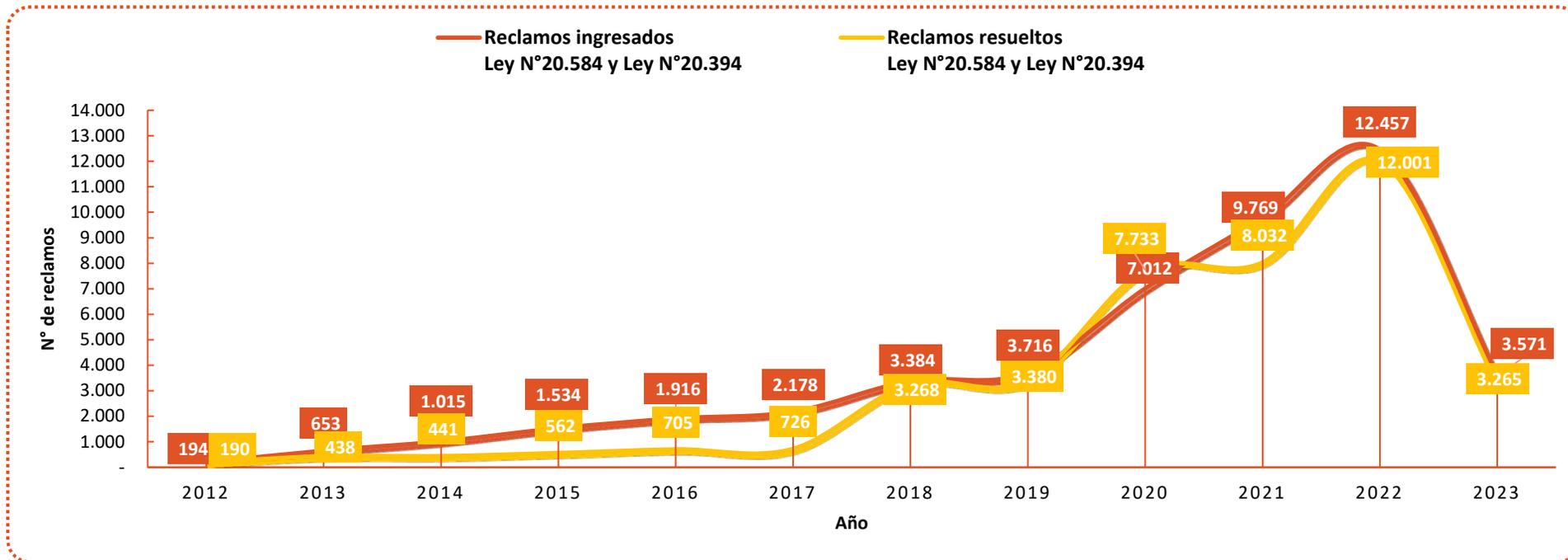
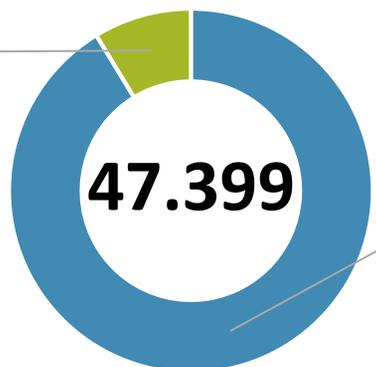


I. HISTÓRICO DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD AL 31 DE MARZO DE 2023



RECLAMOS INGRESADOS POR LEY AL 31 DE MARZO DE 2023

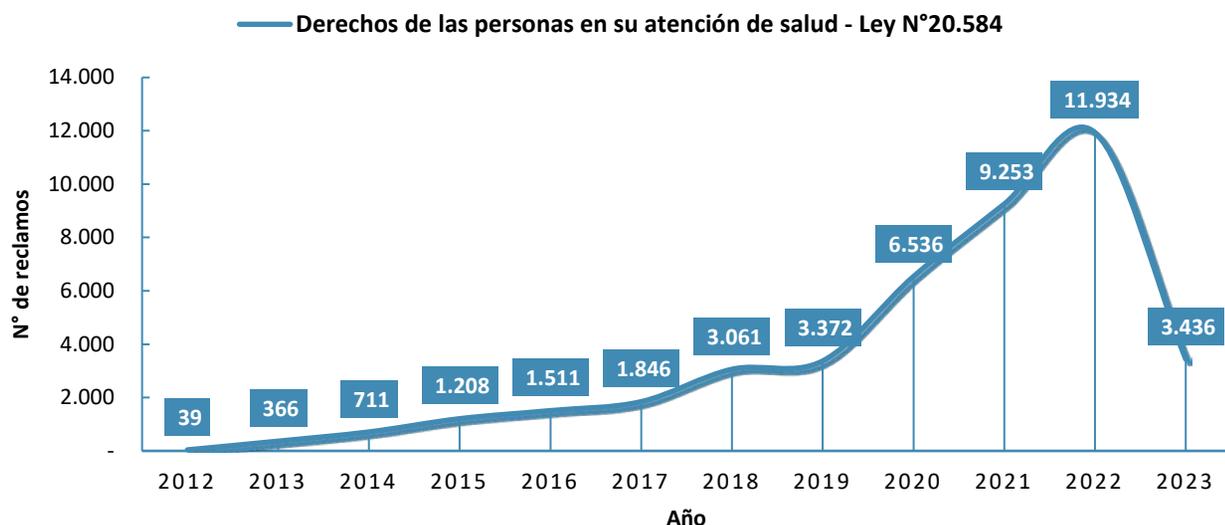
Condicionamiento de la Atención en Salud - Ley N°20.394; 4.126 ; 9%



Derechos de las personas en su atención de salud - Ley N°20.584; 43.273 ; 91%

- En relación al histórico de reclamos ingresados, es pertinente indicar que se observa un aumento constante durante todo el periodo analizado, siendo el año 2020 el periodo de mayor aumento en comparación con el año anterior (89%).
- Respecto del histórico de reclamos resueltos, se puede observar que hasta el año 2018 se generaba una brecha importante de reclamos pendientes de resolución. No obstante lo anterior, en los años 2018 y 2019 se logró equiparar de manera importante el número de reclamos resueltos respecto de los ingresados, para dar paso en el año 2020, a alcanzar un mayor número de reclamos finalizados por sobre los ingresados.
- Por otra parte, del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, el 91% 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 31 DE MARZO DE 2023 POR MATERIA RECLAMADA



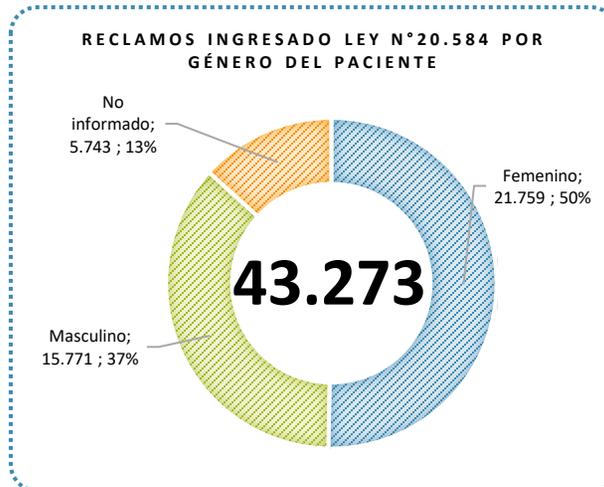
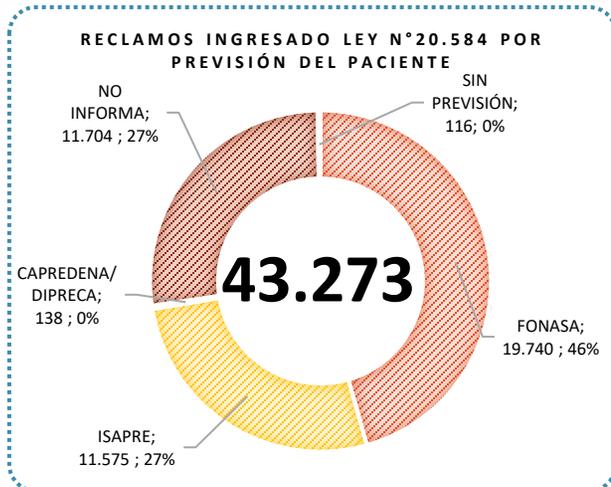
- Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.584 el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados por esta materia ha aumentado sostenidamente entre un año y otro, alcanzando su peak en el año 2020, el cual registró un aumento de un 94% de los reclamos ingresados, respecto del año anterior.
- Sin perjuicio de lo anterior, se puede observar que el 2022 alcanzó el máximo histórico de reclamos ingresados, con un total 11.934.
- Finalmente, se proyecta que para el año 2023 exista un nuevo peak histórico de reclamos ingresados, ya que entre el 1 de enero y el 31 de marzo 2023 han ingresado 3.436 reclamos, un 21% más comparado con el mismo trimestre del año anterior. (ene-mar 2022 = 2.829)

- En relación a las materias reclamadas, aquellas que presentan mayor número de reclamos son Atención Oportuna y sin Discriminación con un 27%, seguida de Información Financiera con una 21% y, Trato Digno e Información Clínica, ambas con un 11%.
- Por otra parte, es importante indicar que, del total de reclamos ingresado **por Ley N° 20.584**, el 24% corresponde a reclamos sin competencia por parte de la Intendencia de Prestadores de Salud, que corresponden principalmente a reclamos derivados a otras instituciones, tales como, SERNAC, SUSESO, COMPIN y respuestas directas a los reclamantes.

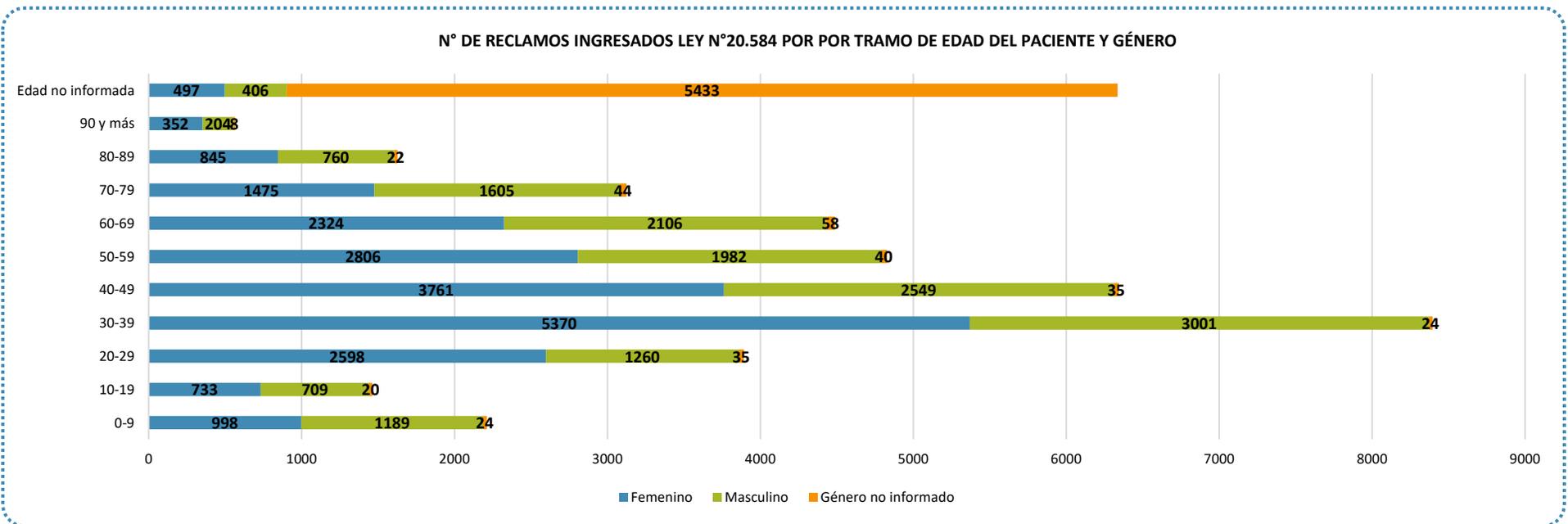
N° DE RECLAMOS INGRESADOS LEY N°20.584 POR MATERIA



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

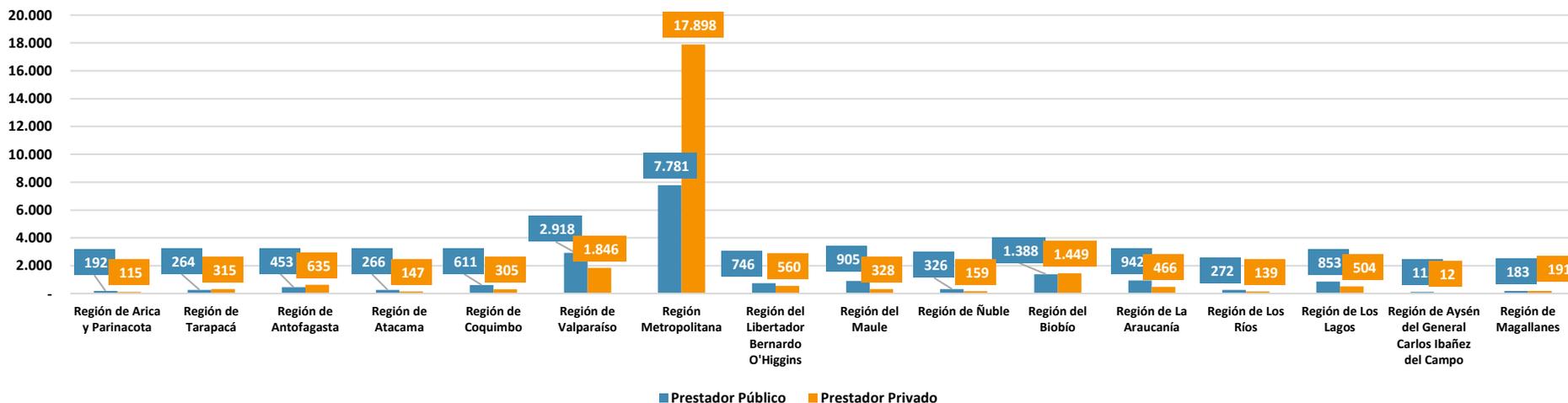


- En relación al paciente afectado, el mayor porcentaje de reclamos ingresados corresponde a pacientes con previsión FONASA con un 46%.
- Por otra parte, respecto del género del paciente, el mayor número de reclamos presentados corresponde a pacientes de género femenino con un 50% del total.
- Respecto de la edad de los pacientes afectados, el mayor porcentaje de reclamos ingresados, corresponden a pacientes de entre 30 y 39 años, lo que representa un 19% del total.
- (* Es relevante indicar que, tanto la edad, 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 INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – CARACTERIZACIÓN DEL PRESTADOR RECLAMADO AL 31 DE MARZO DE 2023

RECLAMOS INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 POR REGIÓN DEL PRESTADOR Y TIPO DE ADMINISTRACIÓN DEL PRESTADOR



De un total de 43.273 reclamos ingresados por Derechos de Personas en su Atención de Salud, el **58%** son reclamos presentados en contra de prestadores de salud privados y un **42%** a prestadores públicos.

En relación a la región Metropolitana, de un total de 25.679 reclamos ingresados, el 70% corresponden a reclamos ingresados en contra de prestadores Privados, y un 30% son reclamos en contra de prestadores públicos.

Respecto de las materias más reclamadas, del total de reclamos presentados relacionados a la materia "atención oportuna y sin discriminación" (11.542), un 73% de estos fueron presentados en contra de prestadores de salud públicos y un 27% en contra de prestadores de salud privados.

Por otra parte, del total de reclamos ingresados relacionados a la materia "información financiera" (9.087), el 93% de estos fueron presentados en contra de prestadores de salud privados y solo un 7% en contra de prestadores de salud públicos.

N° DE RECLAMOS INGRESADOS LEY N° 20.584 POR MATERIA Y TIPO DE ADMINISTRACIÓN DEL PRESTADOR RECLAMADO

