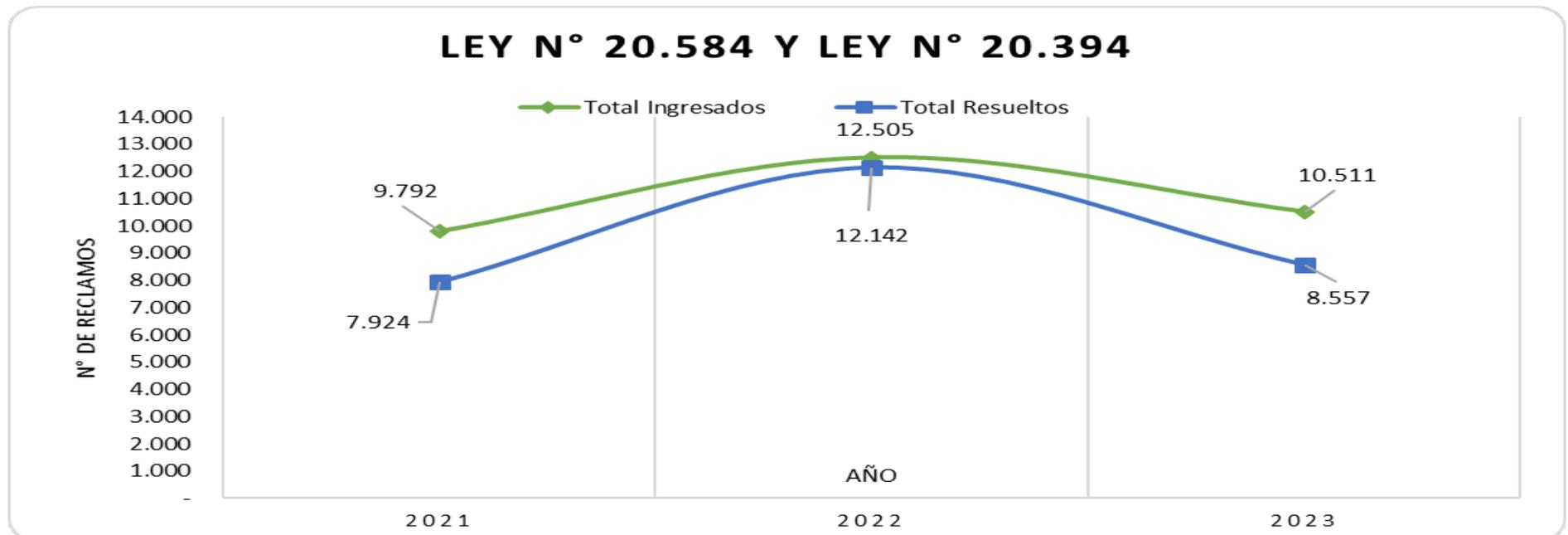


I. NÚMERO DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023



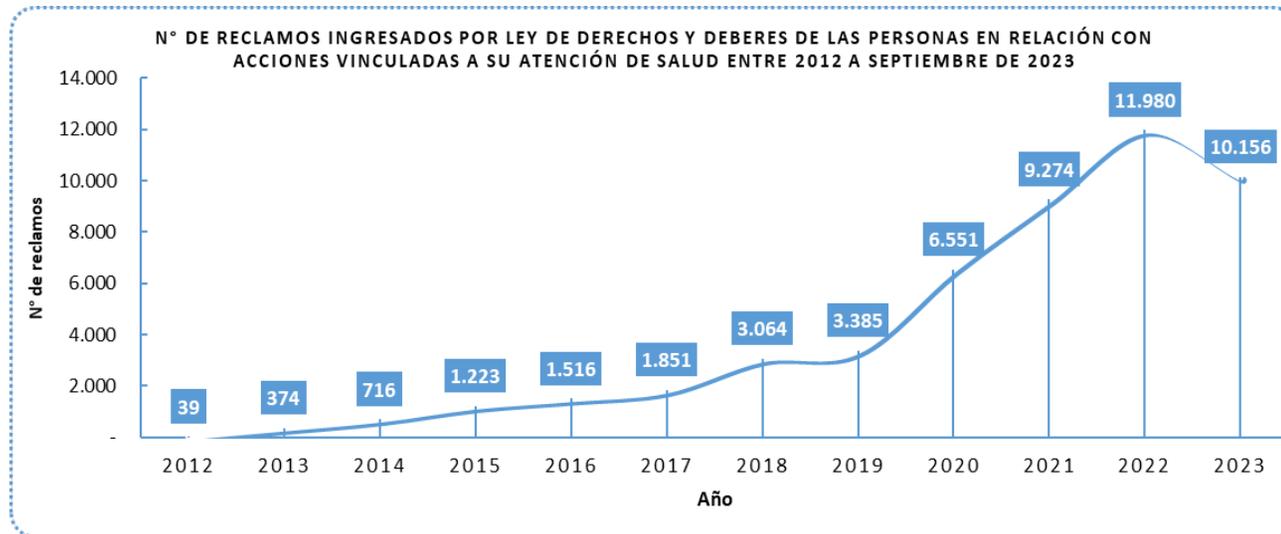
- Por otra parte, del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, entre el año 2012 y septiembre 2023, el 95% de estos corresponden a reclamos por Ley de Derechos y Deberes de las personas en su atención de salud, tipo de reclamos que por su alto volumen se desagregarán con mayor detalle en el presente boletín. Y el 5% restante corresponde a Condicionamiento de la Atención en Salud.
- 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.

Gráfico N° 1: Número de Reclamos contra Prestadores Institucionales de Salud entre desde el año 2021 al 30 de septiembre de 2023



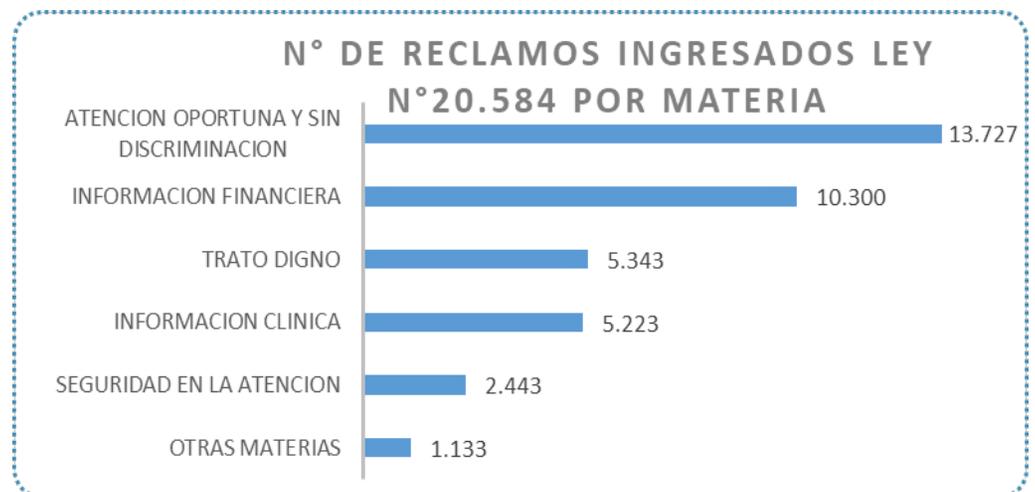
II. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – ENTRE EL AÑO 2012 Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023 POR MATERIA RECLAMADA

Gráfico N° 2: Evolución de reclamos ingresados desde el año 2012 a septiembre de 2023

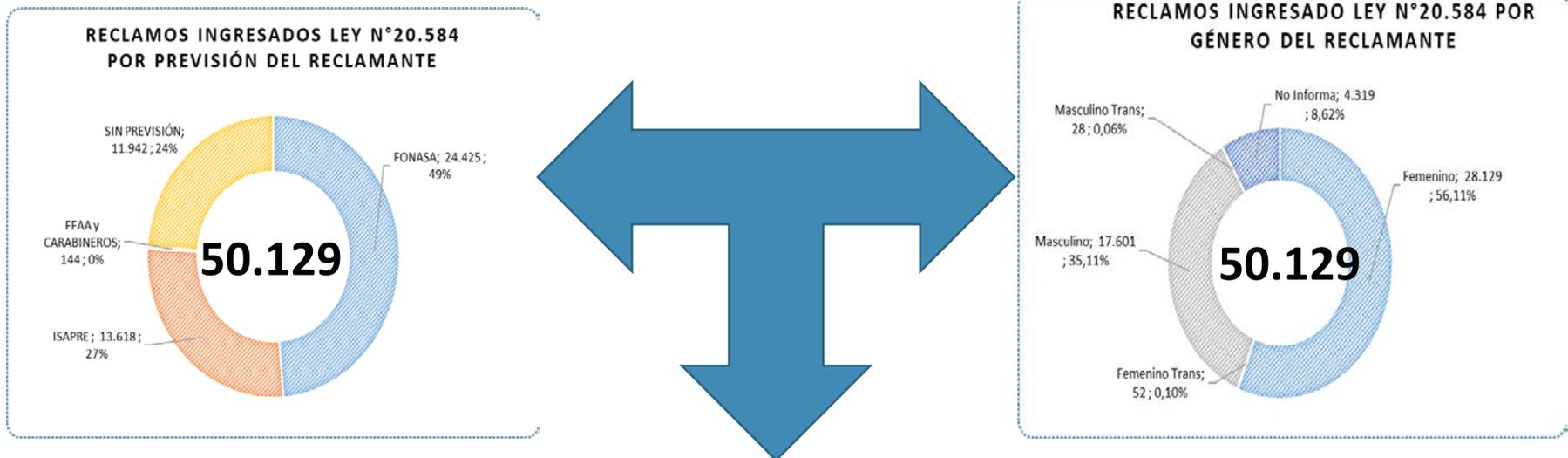


- Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.584 el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados por esta materia ha aumentado sostenidamente entre un año y otro, alcanzando su *peak* en el año 2020, el cual registró un aumento de un 94% de los reclamos ingresados, respecto del año anterior.
- Sin perjuicio de lo anterior, se puede observar que el 2022 alcanzó el máximo histórico de reclamos ingresados, con un total 11.980.

- 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. 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 2012 Y 30 DE SEPTIEMBRE 2023



- En relación a las personas afectadas, el mayor porcentaje de reclamos ingresados tienen previsión FONASA que corresponde a un 49% de la muestra.
- Por otra parte, respecto del género del usuario, el mayor número de reclamos presentados corresponde a personas de género femenino con un 56% 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.

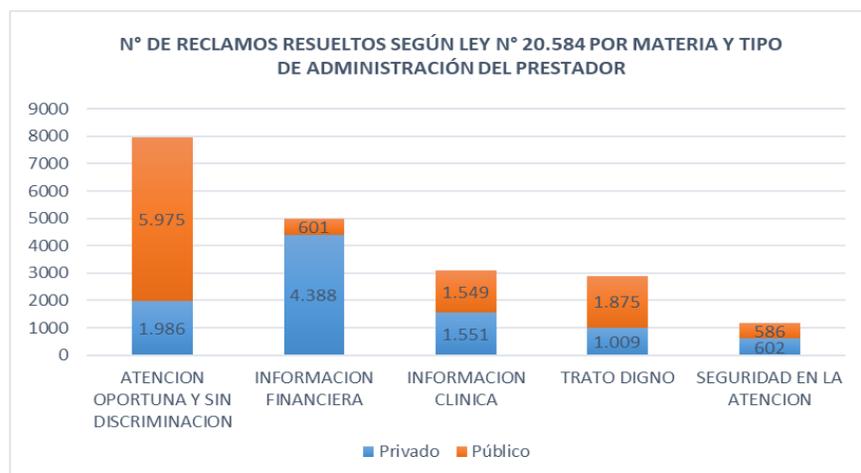
IV. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO 2021 A SEPTIEMBRE DE 2023



- Del gráfico se observa que, del total de 28.623 reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, el 95,9% de estos reclamos corresponden a Ley de Derechos de las personas en su Atención de Salud, los que se desagregarán con mayor detalle en el presente boletín. Y el 4,1% corresponden a Condicionamiento de la Atención en Salud.

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

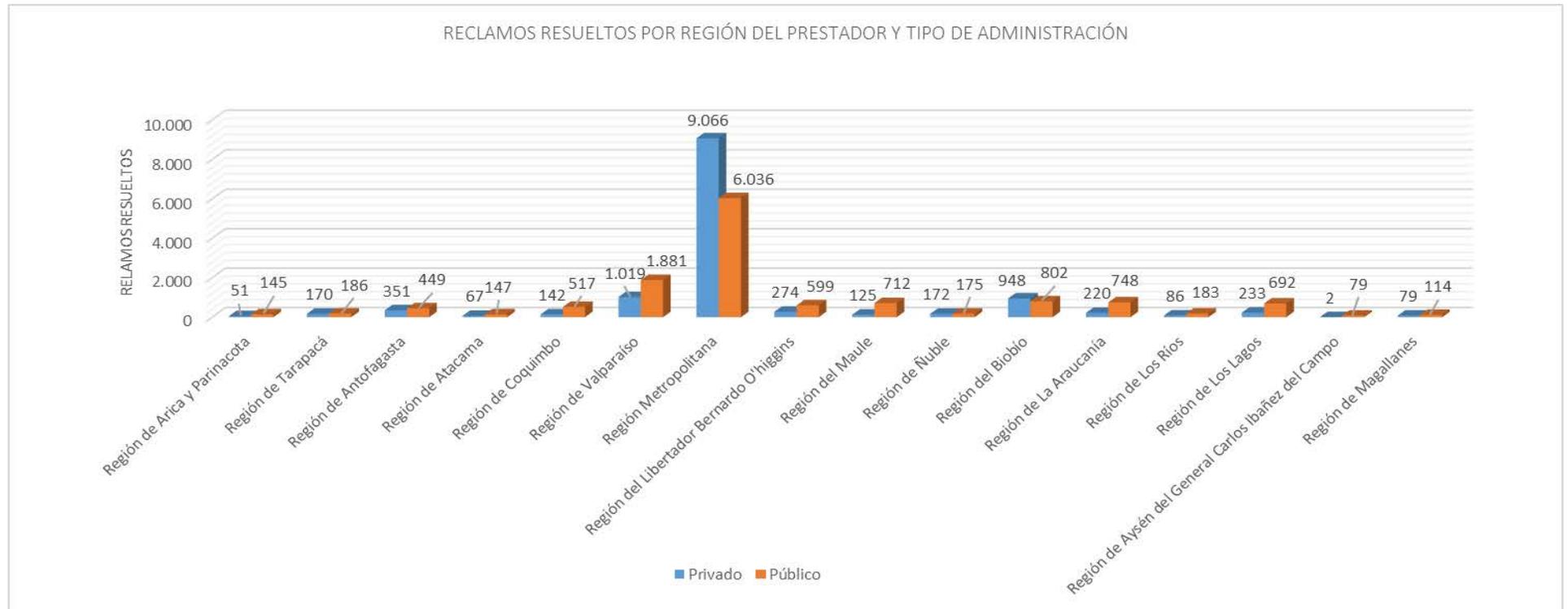
Gráfico N° 3: Número de reclamos de reclamos resueltos Ley N° 20.584 según materia y tipo de administración



- Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de "Atención Oportuna y sin Discriminación", distribuyéndose los 7.961 casos en 75% sobre prestadores de salud públicos y un 25% 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 4.989 casos, el 88% de estos fueron en contra de prestadores de salud privados y solo un 12% en contra de prestadores de salud públicos.
- Obs: Se señala que del presente boletín de excluyen los reclamos sin competencia que ascienden a 4.151 casos.

**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 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

**Gráfico N° 4: Número de reclamos de reclamos resueltos por Ley N° 20.584 según región y tipo de administración**



- De un total de 26.470 reclamos resueltos por Ley Derechos de Personas en su Atención de Salud, **con información disponible sobre el tipo y región del prestador** reclamado, el **49%** corresponden a prestadores de salud privados y un **51%** a prestadores públicos.
- En relación a la región Metropolitana, de un total de 15.102 reclamos resueltos, el **60%** corresponden a reclamos en contra de prestadores Privados, y un **40%** en contra de prestadores públicos.