

I. NÚMERO DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES AL 31 de diciembre de 2023

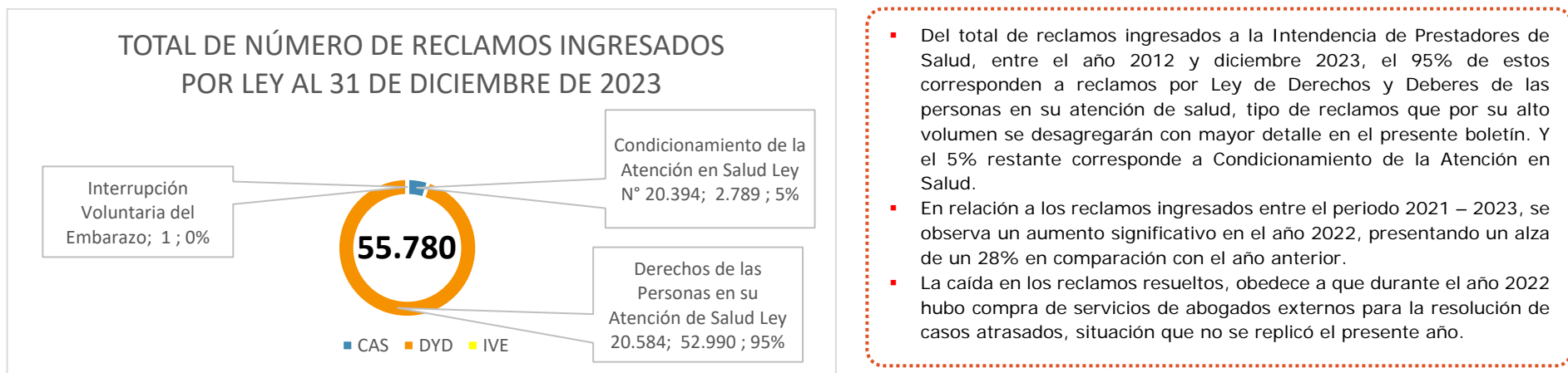
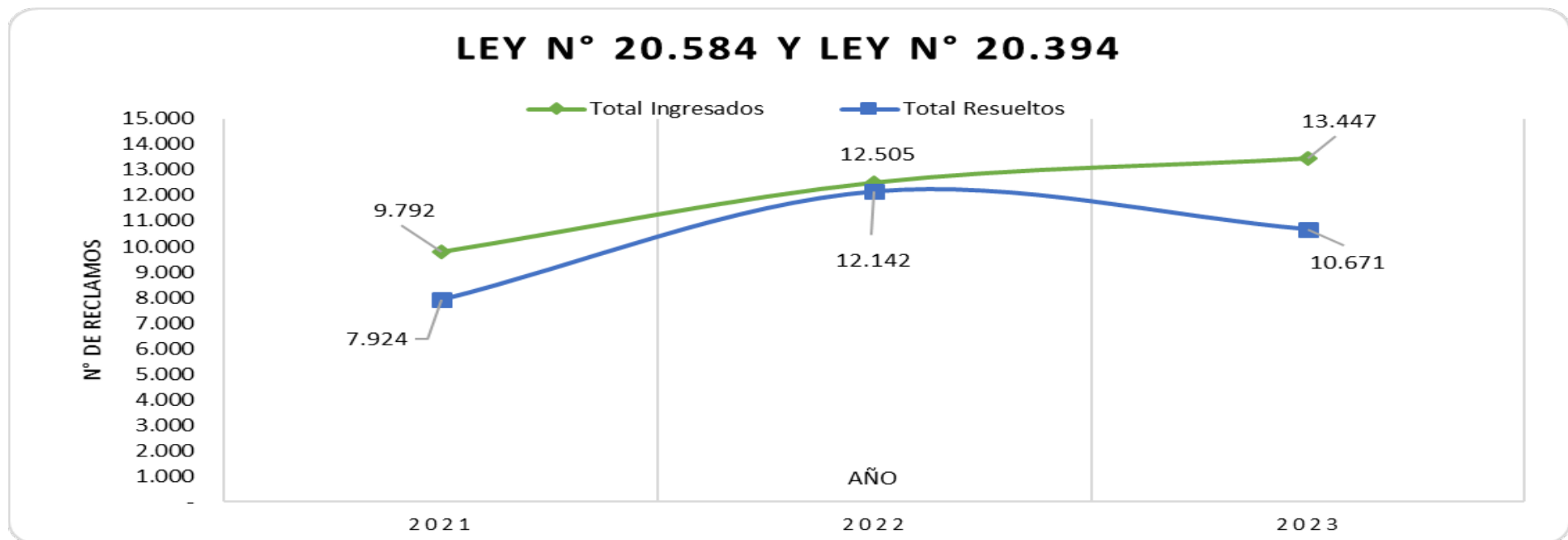
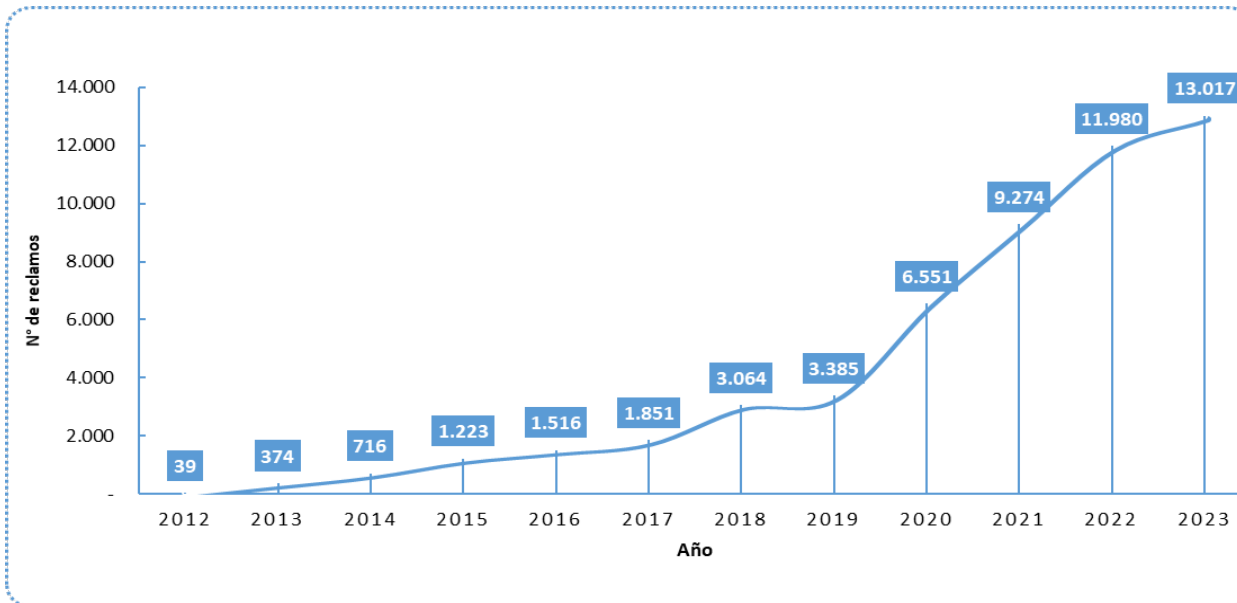


Gráfico N° 1: Número de Reclamos contra Prestadores Institucionales de Salud entre desde el año 2021 al 31 de diciembre de 2023



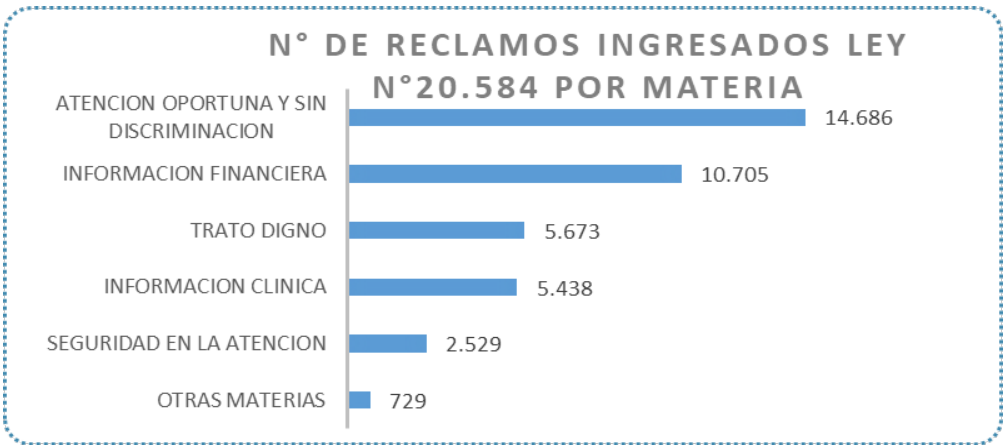
II. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD
- LEY N° 20.584 – ENTRE EL AÑO 2012 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 POR MATERIA RECLAMADA

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

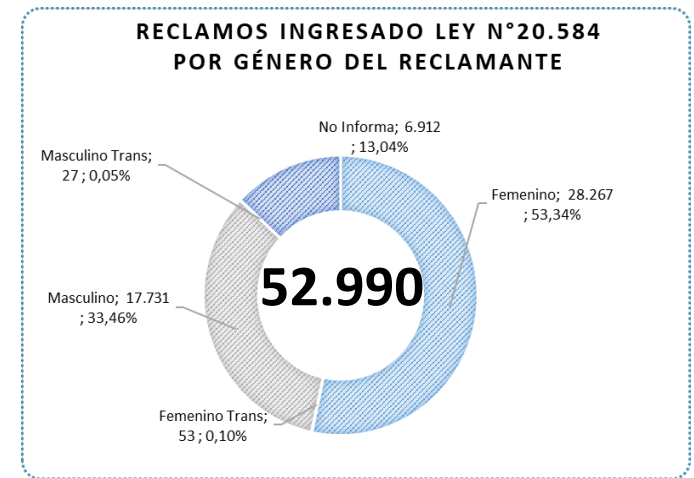
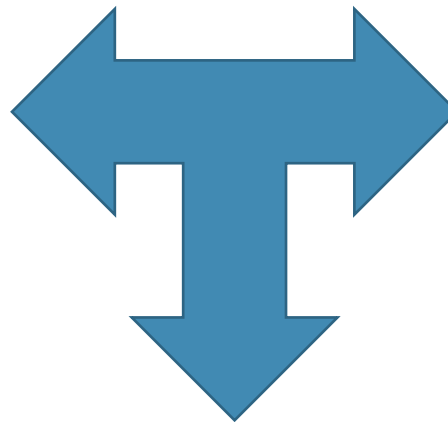
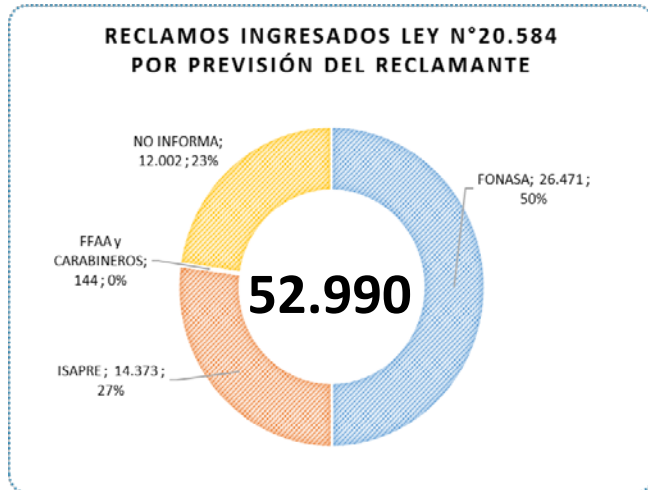


Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.584 el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados por esta materia ha aumentado sostenidamente desde el año 2019 en adelante

Expresadas en porcentajes, en relación a las materias reclamadas, aquellas que presentan mayor número de reclamos son Atención Oportuna y sin Discriminación con un 37%, 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 DICIEMBRE 2012 Y DICIEMBRE 2023



- En relación a las personas afectadas, el mayor porcentaje de reclamos ingresados tienen previsión FONASA que corresponde a un 50% 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 53,34% 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.

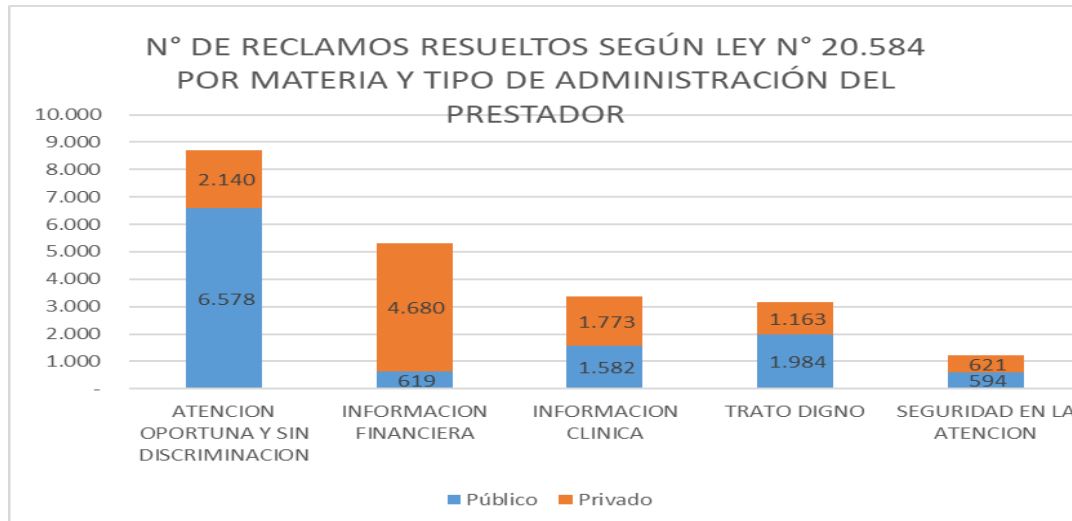
IV. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO 2021 A DICIEMBRE DE 2023



- Del gráfico se observa que, del total de 30.737 reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, el 96% 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% corresponden a Condicionamiento de la Atención en Salud. Cabe desatacar que la Ley por Interrupción Voluntaria del Embarazo, presenta solamente 2 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

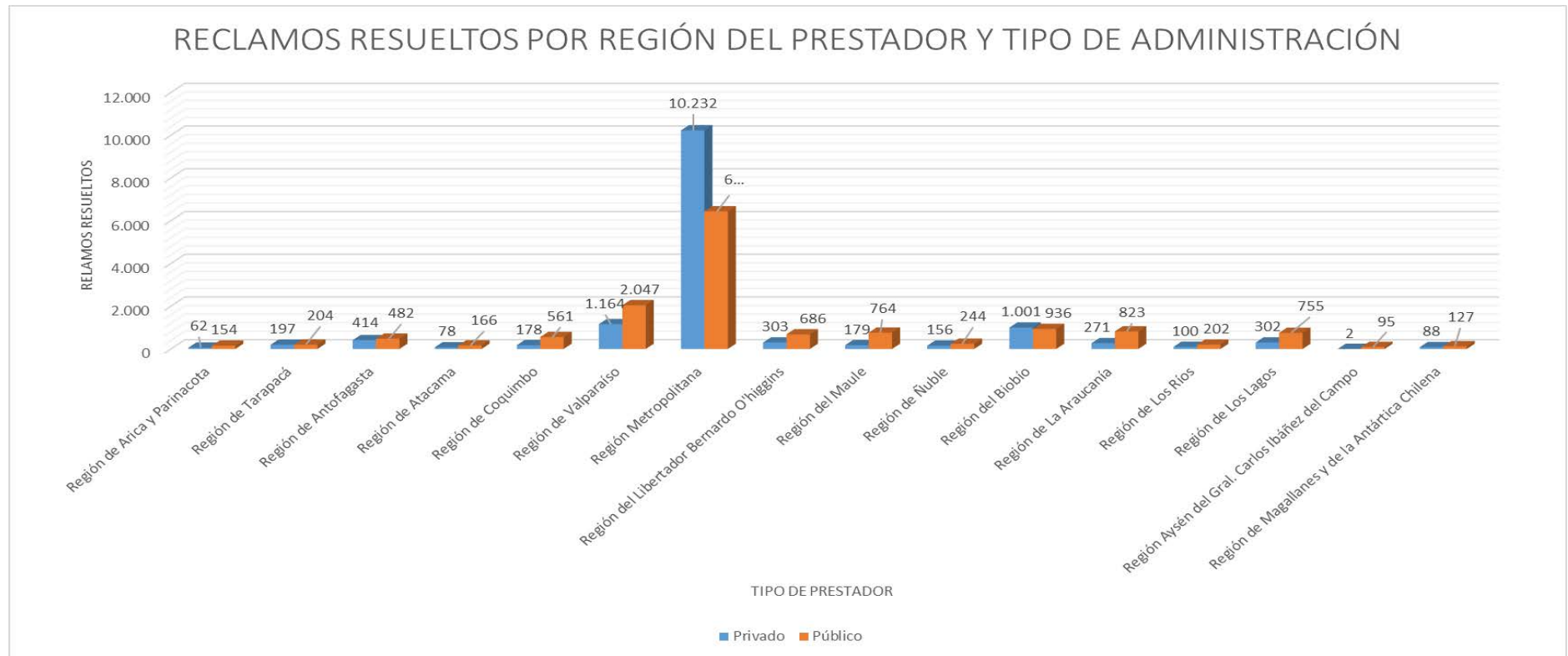
Gráfico N° 3: Número de reclamos de reclamos resueltos Ley N° 20.584 según materia y tipo de administración



- Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de "Atención Oportuna y sin Discriminación", distribuyéndose los 8.718 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 5.299 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 reporte de excluyen los reclamos sin competencia que ascienden a 4.931 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 31 DE DICIEMBRE DE 2023

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



- El total de 29.414 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 y privados con un 50% para cada uno de ellos, a nivel país.
- A nivel de distribución regional, la región Metropolitana, concentra el 57% 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 alcanzan el 61%, mientras que, en el resto del país, la tendencia se revierte, los prestadores públicos concentran el 65% del total de reclamos