

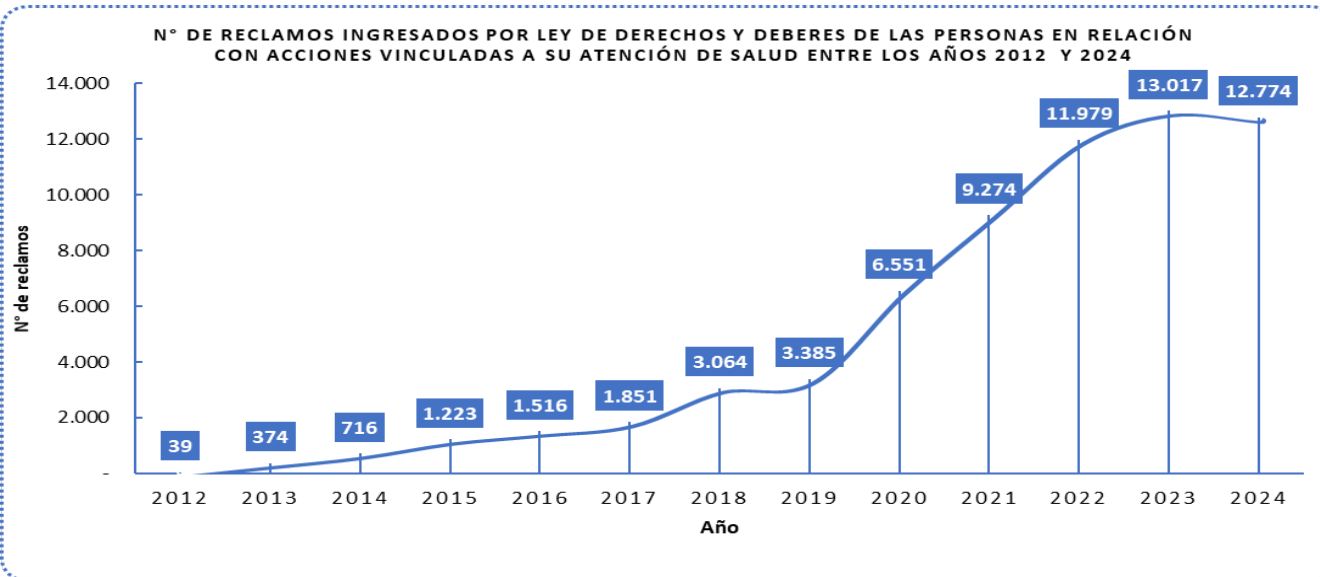
I. NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES A DICIEMBRE DE 2024



- Del total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud, entre el año 2012 y diciembre 2024, el 95,42% de estos corresponden a Ley de Derechos y Deberes de las personas en su atención de salud, el 4,57% 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 DICIEMBRE DE 2024 POR MATERIA RECLAMADA

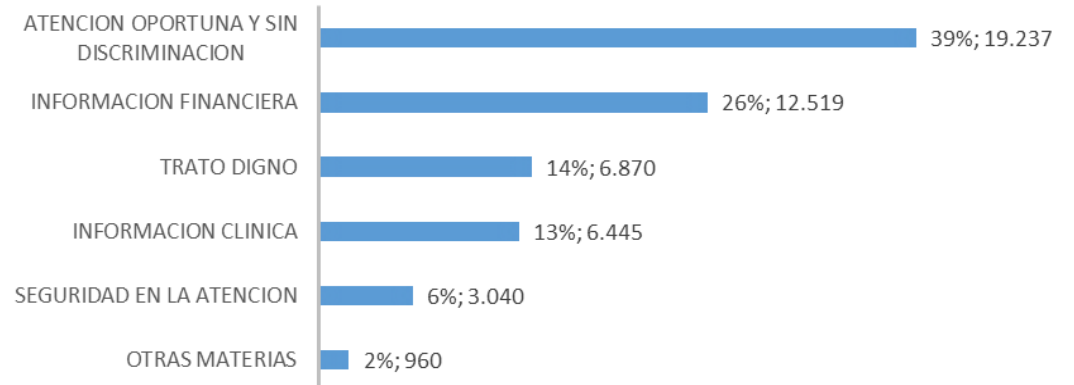
Gráfico N° 1: Evolución de reclamos ingresados desde el año 2012 a diciembre de 2024



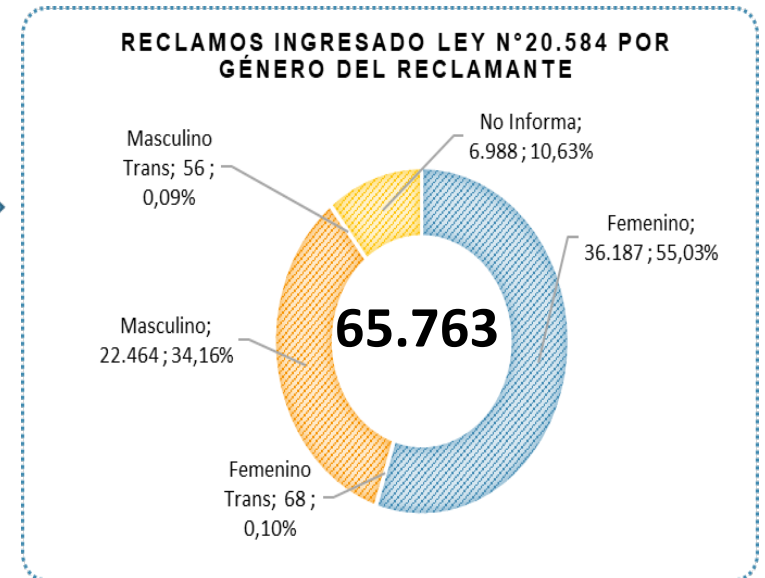
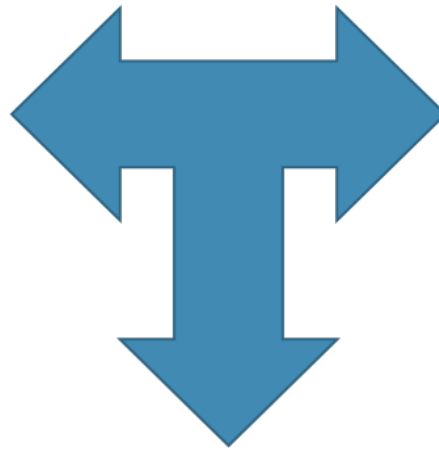
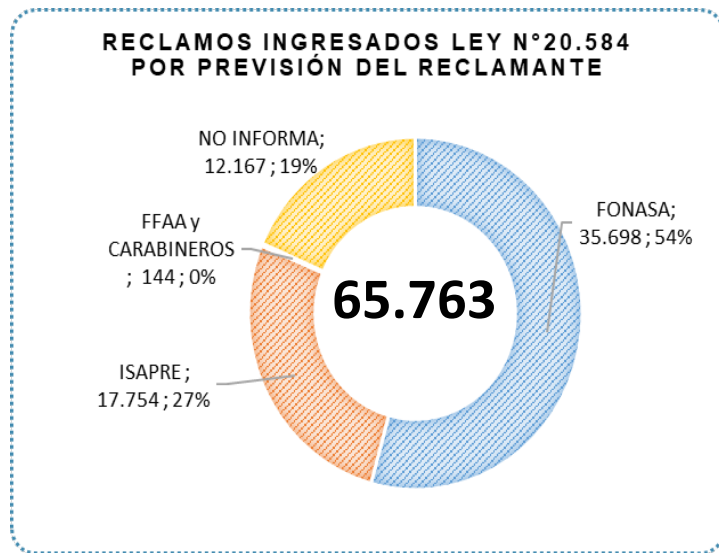
Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.584 en el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados por esta materia ha aumentado sostenidamente desde el año 2019 en adelante, alcanzando su incremento máximo del 94% el año 2020. En relación al presente año, se observa un leve descenso en la cantidad de reclamos ingresados respecto al año 2023.

- En el cuadro adjunto, se presenta los reclamos ingresados por Ley N° 20.584, cuya materia se encuentra identificada (49.071).
- Las materias con mayor número de reclamos son: Atención Oportuna y sin Discriminación con un 39%, seguida de Información Financiera con un 26% y, Trato Digno e Información Clínica, con un 14% y 13%, respectivamente.

N° DE RECLAMOS INGRESADOS LEY N° 20.584 POR MATERIA

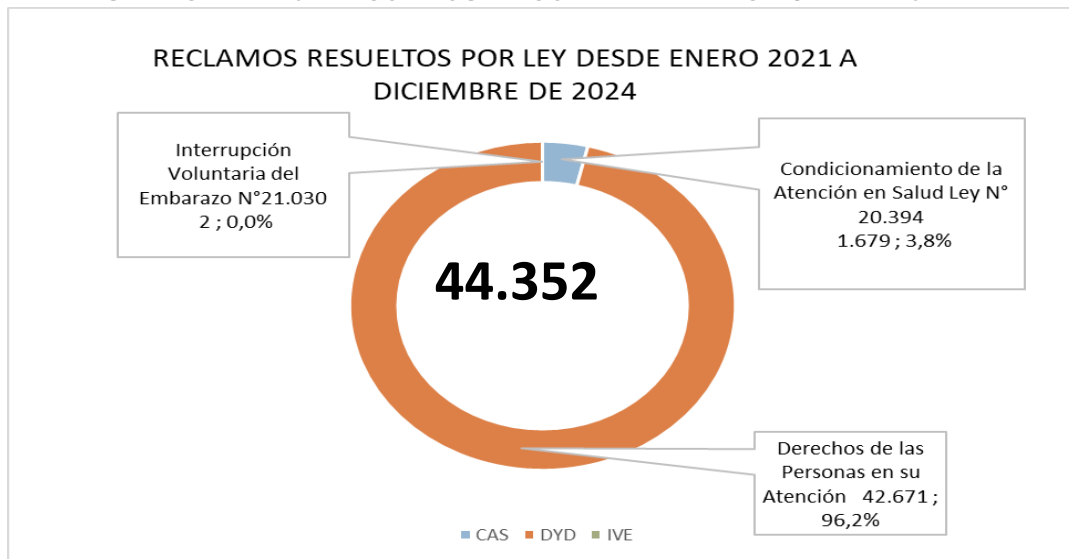


III. NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS POR DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD - LEY N° 20.584 – DISTRIBUIDOS POR PREVISIÓN DE LOS RECLAMANTES Y GÉNERO ENTRE EL AÑO 2012 Y DICIEMBRE DE 2024



- En relación a las personas afectadas, el mayor porcentaje de reclamos ingresados tienen previsión FONASA que corresponde a un 54% 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 55,03% 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.

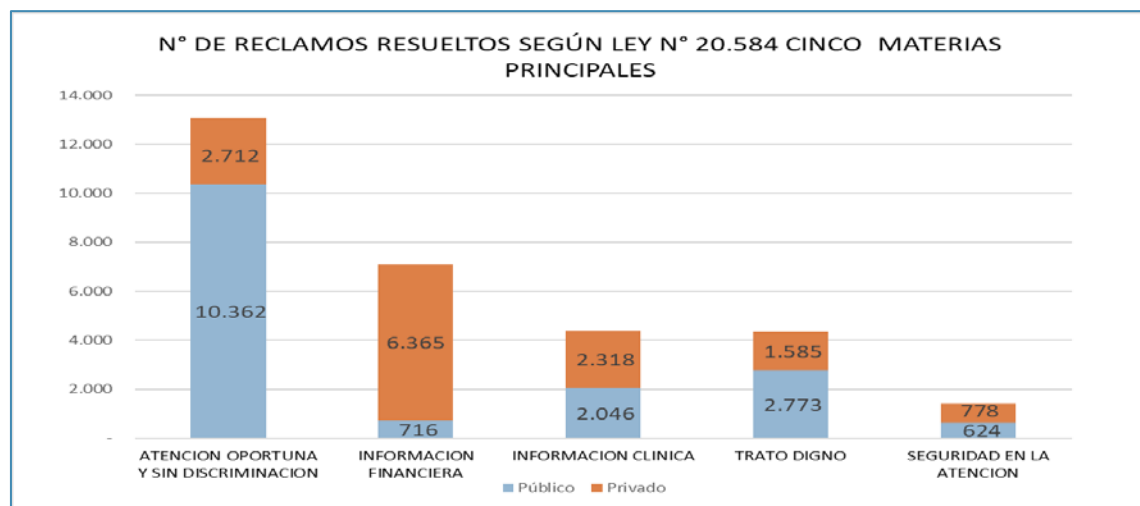
IV. NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS ENTRE ENERO 2021 Y DICIEMBRE DE 2024



Del gráfico se observa que, del total de 44.352 reclamos resueltos por la Intendencia de Prestadores de Salud, el 96,2% 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 3,8% 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° 2: Número de reclamos de reclamos resueltos Ley N° 20.584 según materia y tipo de administración



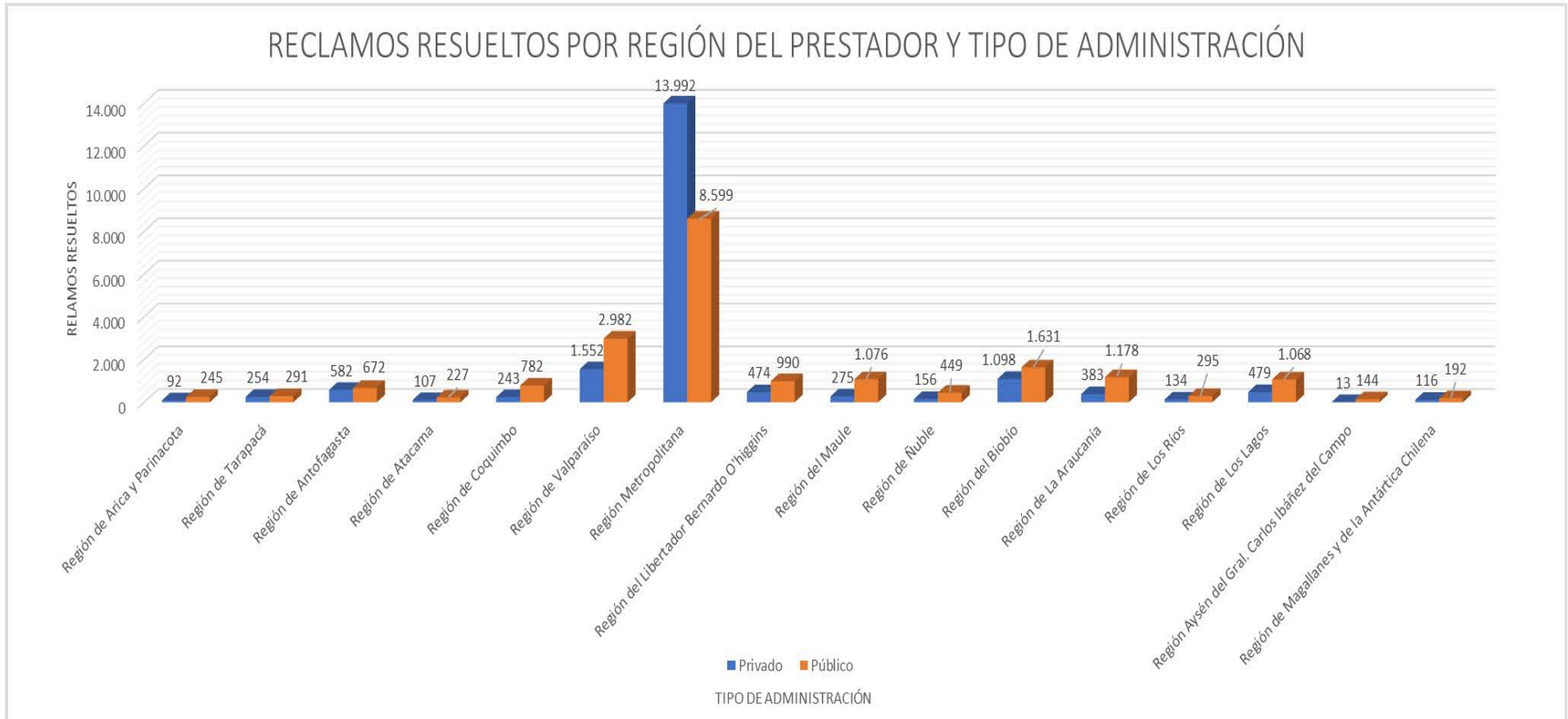
Podemos observar que la materia con mayor importancia relativa fue la de "Atención Oportuna y sin Discriminación", distribuyéndose los 3.074 casos en 79% sobre prestadores de salud públicos y un 21% en sobre prestadores de salud privados.

Por otra parte, del total de reclamos resueltos relacionados a la materia "información financiera", la segunda en importancia relativa, con 7.081 casos, el 90% de estos fueron en contra de prestadores de salud privados y solo un 10% en contra de prestadores de salud públicos.

Las Materias presentadas alcanzan a 30.279 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 DICIEMBRE DE 2024

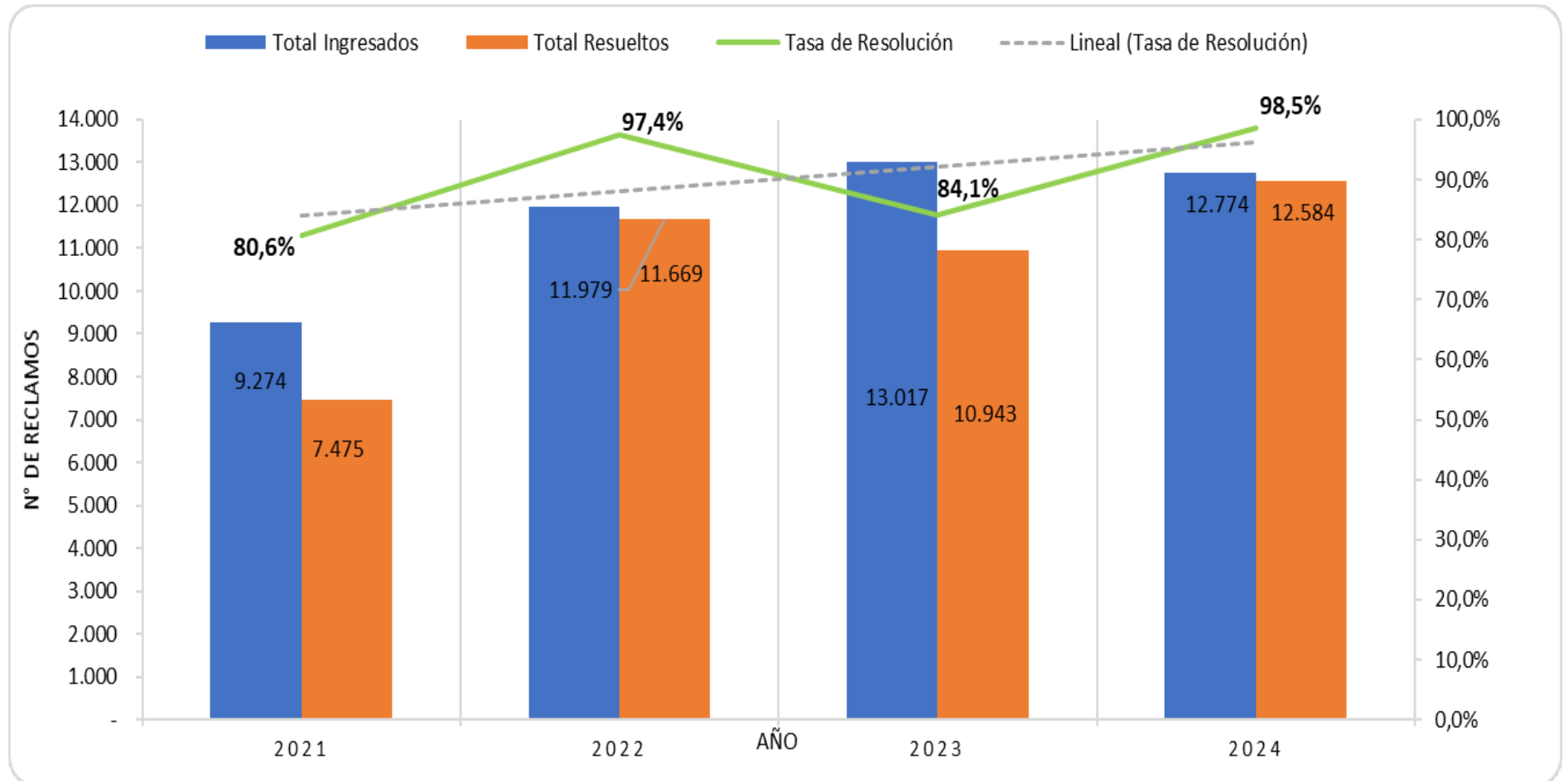
Gráfico N° 3: Número de reclamos resueltos por Ley N° 20.584 según región y tipo de administración



- El total de 40.771 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 privados con 49% para cada uno de ellos, a nivel país.
- A nivel de distribución regional, la región Metropolitana, concentra el 55% 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 62%, mientras que, en el resto del país, la tendencia se revierte, los prestadores públicos concentran el 67%.

**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 DICIEMBRE DE 2024**

**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 tendencia al alza, alcanzando el presente año un 98,5%, la más alta del período informado.