

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Ranking de Reclamos en Salud **Isapres, Centros Médicos, Clínicas y** **Hospitales**

Enero-Septiembre 2013 v/s Enero-Septiembre 2014

Reclamos en Salud

Diciembre 2014

El presente reporte da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores/as en el Servicio Nacional de Consumidor y registrados en el Sistema de Atención de Público, relacionados a las categorías: Isapres, Clínicas y Hospitales, y Centros Médicos.

El ranking de reclamos en Salud, es una herramienta que permite medir y clasificar el comportamiento de las instituciones del sector, en base al número de reclamos presentados por los consumidores y cómo aquellas responden a dichos reclamos.

El reporte abordará en específico las categorías: Isapres, Clínicas y Hospitales y Centros Médicos.

El periodo de análisis corresponde a Enero-Septiembre 2013 y Enero-Septiembre 2014

Reclamos en Salud

Objetivos ranking Salud:

1. Establecer un ordenamiento ecuánime, en función de un indicador comparativo entre proveedores,⁽¹⁾ que pondere el peso relativo de cada institución reclamada. De esta manera, se pretende visualizar las instituciones más reclamadas en razón a la participación en cada uno de las esferas de análisis, para cada categoría.
2. Comparar en base a información relevante y transversal a proveedores del Sector Salud, la cual es altamente sensible y de gran relevancia para la ciudadanía.
3. Informar el nivel de reclamos realizados contra de las Instituciones del Sector Salud.
4. Informar cómo responden las Isapres, los Centros Médicos, las Clínicas y Hospitales a los reclamos de los/as consumidore/as, identificando el comportamiento de los proveedores respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que el proveedor acoge, los cerrados sin respuesta por parte del proveedor y los que el proveedor no acoge. De esta manera, se pretende visualizar las empresas que presentan una mayor y menor preocupación frente a los reclamos de los consumidores.
5. Entregar elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones en este sector.

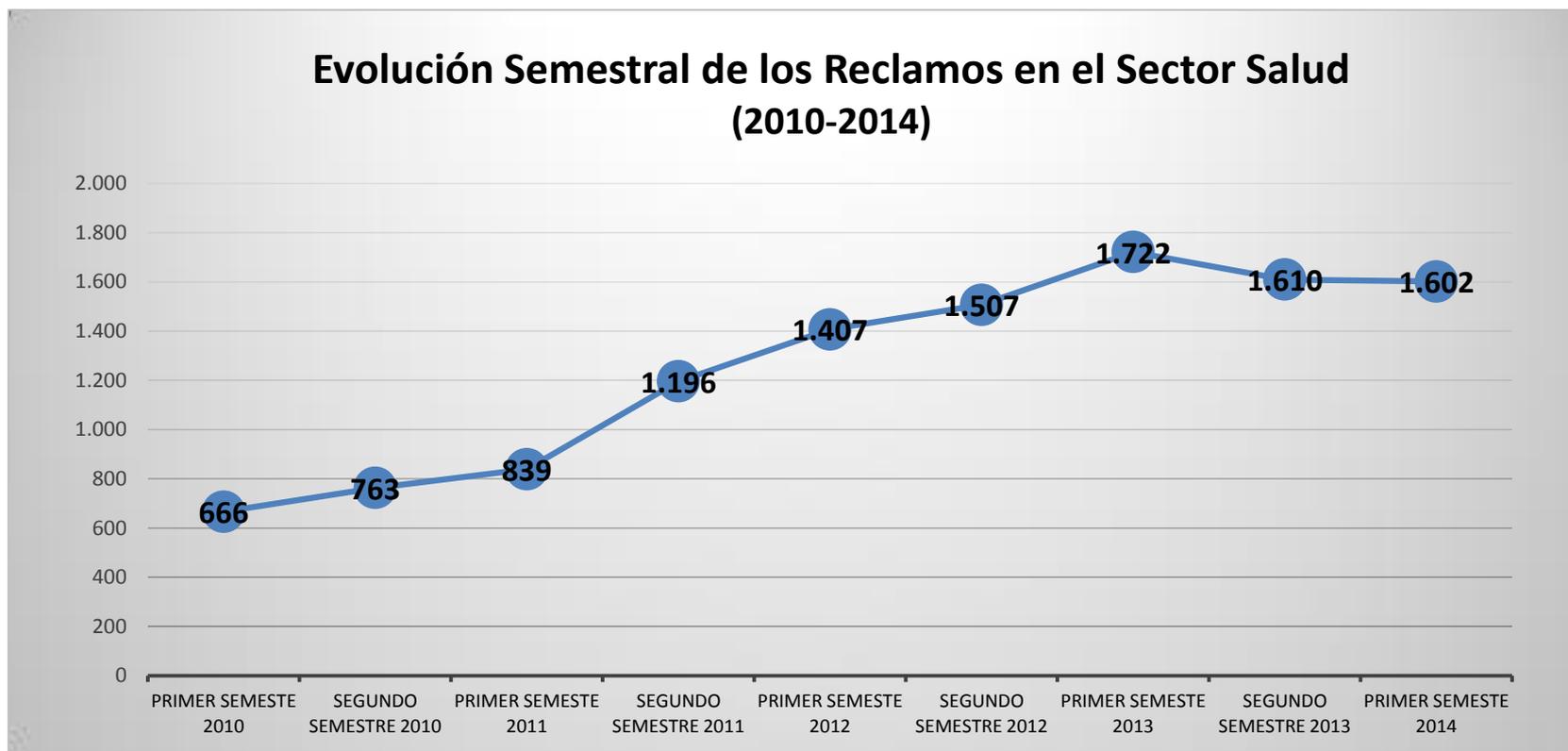
Reclamos en Salud

Universo Considerado:

- En el periodo enero-septiembre 2013 el total de reclamos ingresados, considerando los casos cerrados y las empresas registradas y no registradas en SERNAC, para la tramitación de su reclamo corresponden a 2.719, a su vez los reclamos registrados en el periodo enero-septiembre 2014 fueron de 2.453.
- Para efectos de análisis del presente ranking se consideraron solo los reclamos cerrados (aquellos cuya gestión ha finalizado) correspondientes a empresas con datos de contacto que se encuentran registrados en SERNAC, con lo cual el universo de análisis es de 2.346 reclamos, para el periodo enero-septiembre 2014.
- En el análisis de comportamiento de proveedores se consideraron solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (ver definición en anexo n°1)
- En el presente reporte se exhiben gráficamente aquellas empresas que presentan más de 25 reclamos durante el periodo 2013 y 2014 para el caso de las Isapres. Para las categorías de Clínicas y Hospitales, y Centros Médicos, se exhiben aquellos proveedores que concentran el 80% de los reclamos de su categoría.
- Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2013 y 2014 vigente al mes de noviembre del 2014.

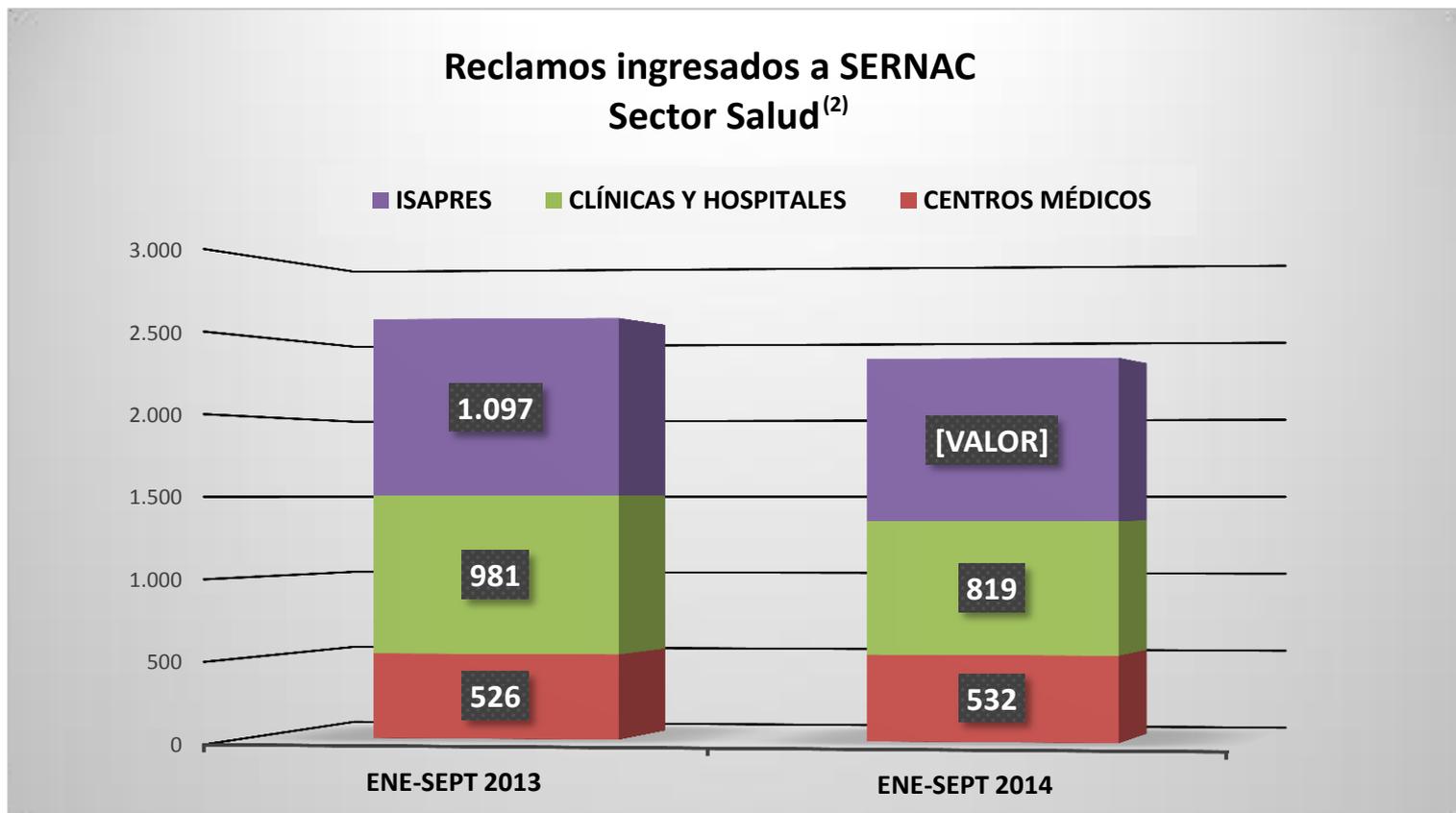
Volumen y distribución de Reclamos

Reclamos en Salud



Durante el primer semestre del 2010, se registraron tan solo 666 reclamos en el Sector Salud, este número aumentó a 839 reclamos en el primer semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia incremental en el número de reclamos registrados, llegando a 1.722 durante el primer semestre del año 2013. Desde el segundo semestre del 2013 se registra una baja en los reclamos ingresados en salud. En los últimos cuatro años, el aumento equivale a 140,5% al comparar el total de reclamos recibidos en el primer semestre del año 2010 con el total de reclamos recibidos el primer semestre del año 2014.

Reclamos en Salud

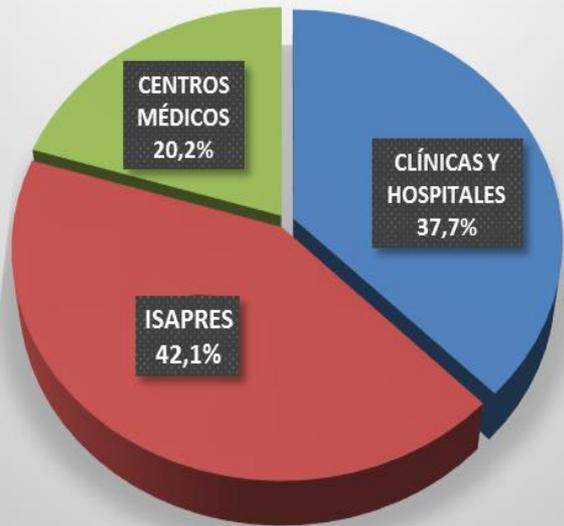


En términos globales, en el periodo enero-septiembre 2014 se registraron 2.346 reclamos, lo que refleja una disminución de un 9,9% respecto al mismo periodo 2013, donde se constataron 2.604 reclamos. Al comparar ambos periodos, existe un comportamiento mixto, donde el descenso relativo de los reclamos en las Isapres correspondió a un 9,3% y de las Clínicas y Hospitales a un 16,5%, los reclamos ingresados a Centros Médicos aumentaron levemente en un 1,1% .

Nota 2: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron solo los reclamos cerrados (aquellos cuya gestión ha finalizado) correspondientes a empresas cuyos datos de contacto se encuentran registrados en SERNAC

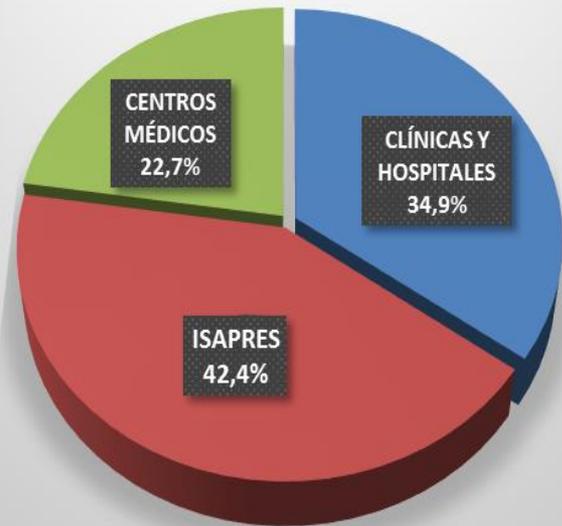
Reclamos en Salud

Distribución de reclamos en el sector salud
(Enero-Septiembre 2013)



N=2.604

Distribución de reclamos en el sector salud
(Enero-Septiembre 2014)



N=2.346

Al analizar la distribución de reclamos, se observa que en los periodos 2013 y 2014, la mayor cantidad de reclamos se concentraron en las Isapres con un 42,1% y 42,4%, respectivamente, seguidas por las Clínicas y Hospitales que concentraron el 34,9% para el periodo enero-septiembre 2014.

Reclamos en Salud

Distribución de Reclamos en el Sector Salud por región según desagregación por sexo Enero-Septiembre 2014

REGIÓN	Reclamos Ene-Sept 2014	% de Reclamos Ene-Sept 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
METROPOLITANA	1.682	71,7%	919	763	54,6%	45,4%
VALPARAISO	138	5,9%	75	63	54,3%	45,7%
DEL BIO BIO	109	4,6%	50	59	45,9%	54,1%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	73	3,1%	33	40	45,2%	54,8%
DE LOS LAGOS	50	2,1%	27	23	54,0%	46,0%
ANTOFAGASTA	50	2,1%	18	32	36,0%	64,0%
TARAPACA	45	1,9%	11	34	24,4%	75,6%
DEL MAULE	45	1,9%	20	25	44,4%	55,6%
COQUIMBO	38	1,6%	11	27	28,9%	71,1%
DE LA ARAUCANIA	37	1,6%	17	20	45,9%	54,1%
DE LOS RIOS	25	1,1%	13	12	52,0%	48,0%
ATACAMA	20	0,9%	8	12	40,0%	60,0%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	16	0,7%	5	11	31,3%	68,8%
ARICA Y PARINACOTA	15	0,6%	7	8	46,7%	53,3%
AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	3	0,1%	1	2	33,3%	66,7%
Total General	2.346	100,00%	1.215	1.131	51,8%	48,2%

Al desglosar el número de reclamos, de acuerdo a la región donde habita el/la consumidor, se observa que la región Metropolitana concentra el 71,7% de los reclamos ingresados a SERNAC durante el periodo enero-septiembre 2014, seguido por las dos regiones de mayor población, que son Valparaíso y Bío Bío. El conjunto de las 12 regiones restantes concentran el 17,8% de los reclamos.

Considerando el total de reclamos del periodo enero-septiembre 2014 y el sexo de las personas, se observa que son las mujeres las que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo con un 51,8%, versus los hombres con 48,2%. Cabe destacar que, en las regiones en donde más reclaman las mujeres son la Metropolitana, Valparaíso, de Los Lagos y de Los Ríos.

Reclamos en Salud

Principales causas de reclamos en el Sector Salud, según desagregación por sexo Enero-Septiembre 2014

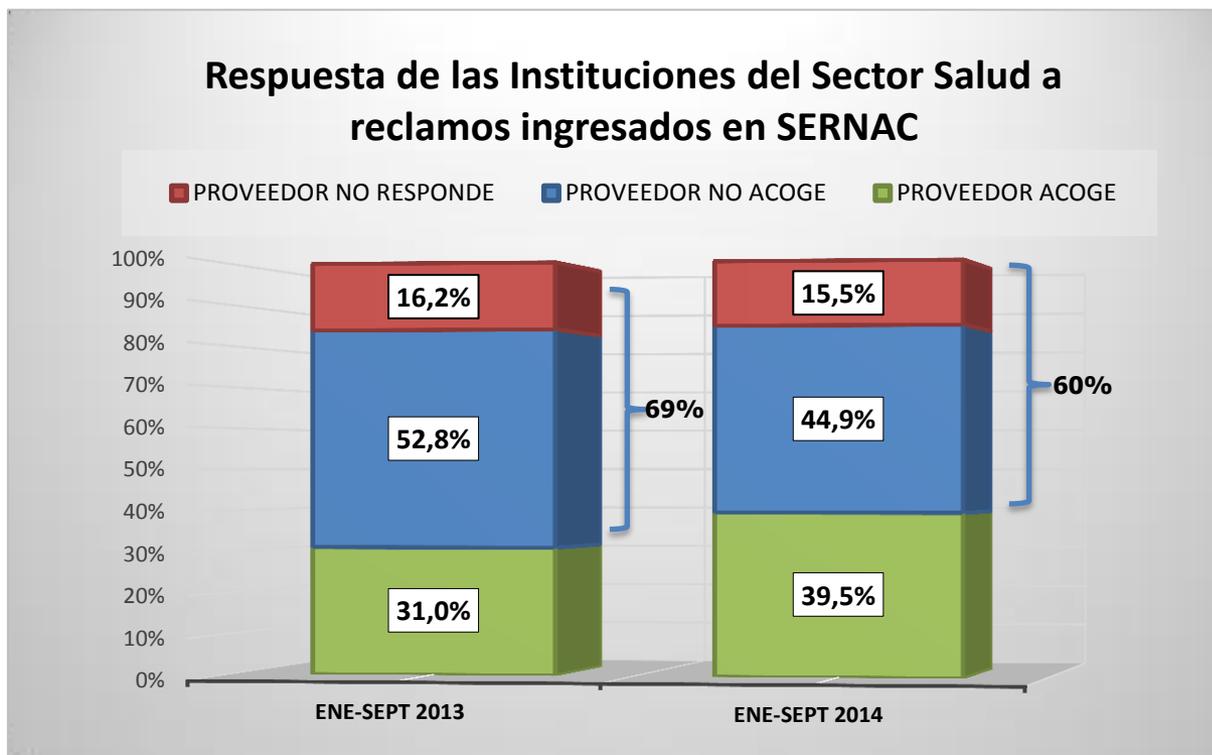
MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Sept 2014	% de Reclamos Ene-Sept 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
SERVICIO DEFECTUOSO	782	33,3%	440	342	56,3%	43,7%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	670	28,6%	343	327	51,2%	48,8%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	198	8,4%	105	93	53,0%	47,0%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	119	5,1%	60	59	50,4%	49,6%
FORMALIDADES DE CONTRATO	110	4,7%	48	62	43,6%	56,4%
NO RECONOCE DEUDA	100	4,3%	40	60	40,0%	60,0%
TERMINO DE CONTRATO	56	2,4%	20	36	35,7%	64,3%
TRATO INDIGNO	34	1,4%	22	12	64,7%	35,3%
PRODUCTO DEFECTUOSA, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	32	1,4%	23	9	71,9%	28,1%
NO INFORMA MONTO A TOTAL A PAGAR	23	1,0%	11	12	47,8%	52,2%
OTROS ⁽³⁾	222	9,5%	103	119	46,4%	53,6%
Total General	2.346	100,00%	1.215	1.131	51,8%	48,2%

Desde el punto de vista de las motivaciones que tienen los y las consumidores/as para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas, dada la compleja naturaleza y sensibilidad del mercado.

Del total de reclamos registrados en las categorías Isapres, Clínicas y Hospitales y Centros Médicos durante el periodo enero-septiembre del año 2014, destaca que los consumidores reclaman principalmente por “Servicio defectuoso” (33,3%) lo que considera: errores en los diagnósticos, problemas para el reembolso de bonos, deficiente calidad de los exámenes, entre otros. En segundo orden se encuentra los reclamos por “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (28,6%) los cuales se encuentran principalmente asociados a errores en el presupuesto generado y las alzas de planes de salud sin aviso previo.

Nota 3: «Otros» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «no respeta presupuesto acordado», «término unilateral del contrato», entre otros.

Reclamos en Salud



En general, en las Instituciones del Sector Salud el 39,5% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-septiembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando en 8,5 puntos porcentuales en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 44,9% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor y en un 15,5% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, disminuyendo respecto al año anterior.

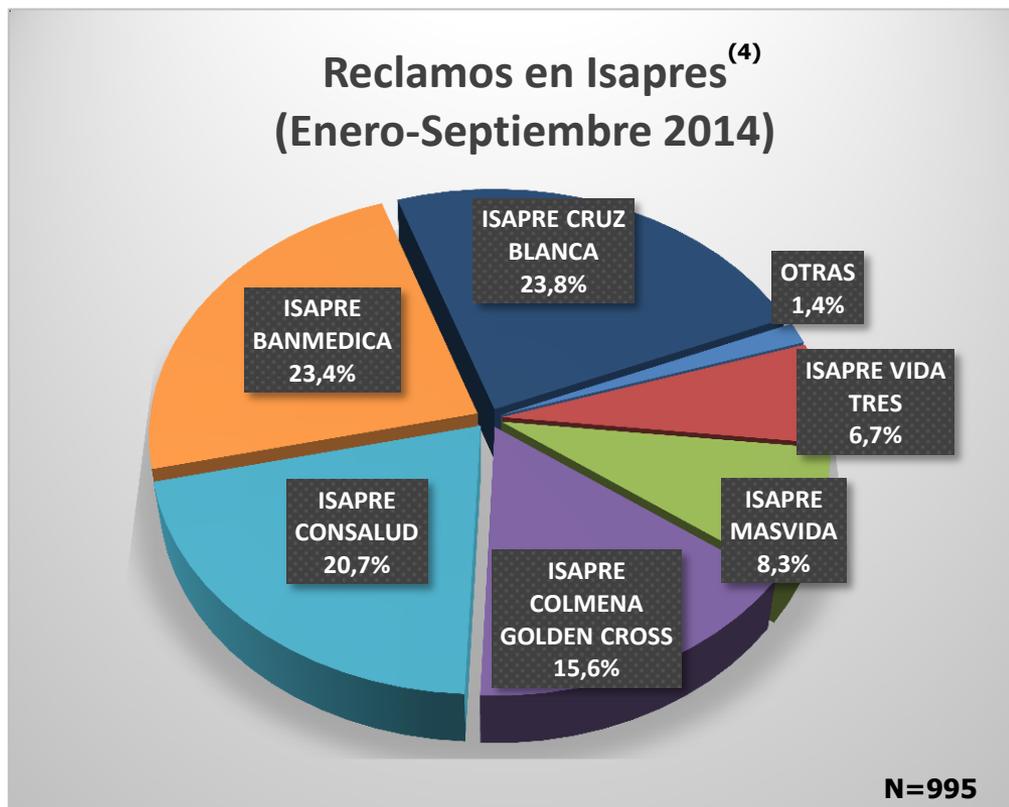
Si bien el comportamiento del sector ha mejorado en el 2014 respecto del año 2013, debido al incremento (en puntos porcentuales) de reclamos en que el proveedor acoge, el comportamiento negativo (reclamos en que el proveedor no acoge y no responde) sigue predominando.

Nota: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 2.299 reclamos, que corresponden al 98,0% del total de reclamos cerrados, ingresados en el año periodo 2014. Excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría, ver anexo n°3.

Reclamos en Salud

Reclamos en Isapres

Reclamos en Isapres



ISAPRES	Reclamos Ene-Sept 2013	Reclamos Ene-Sept 2014
ISAPRE CRUZ BLANCA	245	237
ISAPRE BANMEDICA	241	233
ISAPRE CONSALUD	297	206
ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS	122	155
ISAPRE MASVIDA	110	83
ISAPRE VIDA TRES	61	67
OTRAS	21	14
Total General	1.097	995

Al analizar los reclamos presentados a SERNAC en el periodo enero-septiembre 2014, en relación a las Isapres, cabe destacar que existe una disminución en el total de reclamos de un 9,3% respecto al mismo periodo 2013.

Cruz Blanca es la Isapre más reclamada en el periodo 2014 concentrando el 23,8% (237) de los reclamos. En segundo lugar se encuentra Isapre Banmédica con un 23,4% de lo reclamos, seguida de Isapre Consalud la cual concentra un 20,7% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Nota 4: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron los reclamos de las Isapres abiertas y cerradas, y se exhiben gráficamente aquellas que presentaron más de 25 reclamos en el periodo enero-septiembre 2014.

Reclamos en Isapres

Tasa de reclamos en Isapres

A continuación, se presentan los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de Isapres :

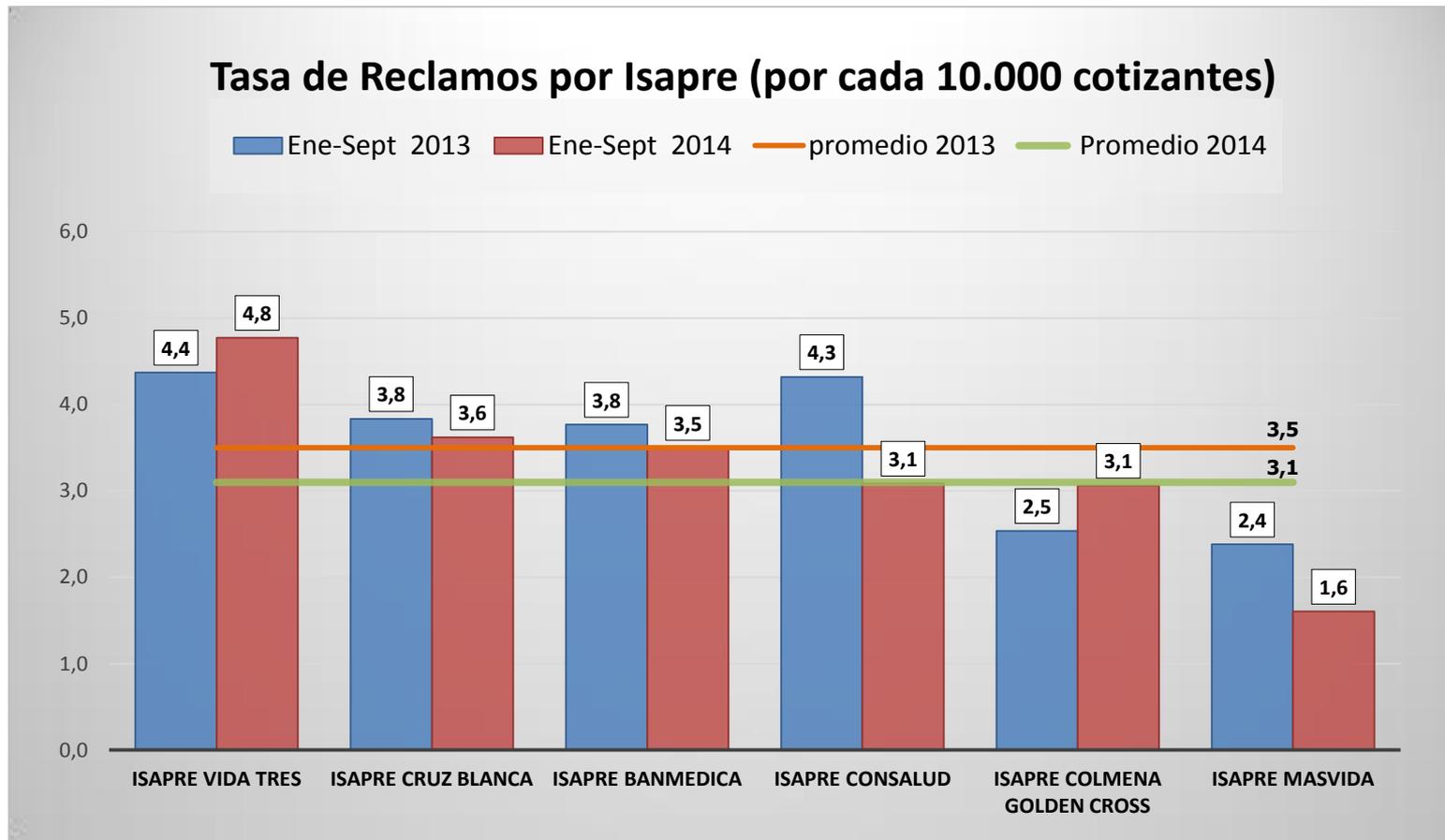
Tasa de reclamos en Isapres: Es la cantidad de reclamos registrados en el período analizado dividido por la cantidad de Cotizantes y Cargas vigentes en Isapres a agosto del 2014, multiplicada por 10.000 cotizantes.

Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos presentados en SERNAC entre enero-septiembre 2013 y 2014.

$$(\text{Reclamos período } t / \text{N}^\circ \text{ de cotizantes y cargas vigentes en el periodo } t) * 10.000$$

El denominador utilizado es el **número de Cotizantes y N° de Cargas a agosto del 2013 y agosto del 2014**, la información se basa en el reporte “ Estadística consolidada de cartera del sistema de Isapres año 2014”, realizado por la Superintendencia de Salud.

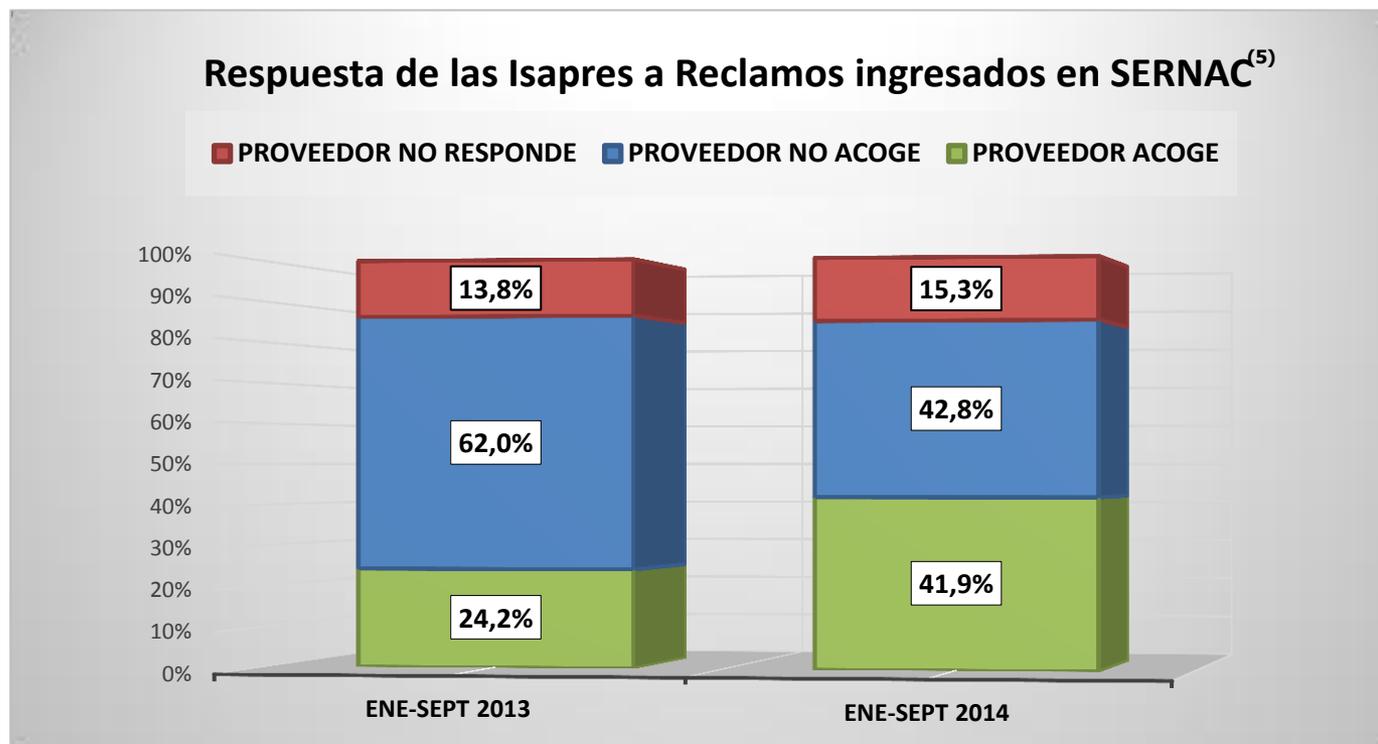
Reclamos en Isapres



En el periodo 2014 la tasa promedio fue de 3,1, el 0,4 de reclamos menos que el 2013. La mayor tasa la presentó Isapre Vida Tres, con 4,8 reclamos por cada 10.000 cotizantes. En segundo lugar se encuentra Isapre Cruz Blanca con una tasa de 3,6 reclamos por cada 10.000 cotizantes. La tasa menor se observó en Isapre Masvida con 1,6 reclamos por cada 10.000 cotizantes, durante el mismo periodo.

Las Isapres consideradas representan el 98,6% del total de reclamos efectuados en esta categoría. Dichas Isapres tienen a su vez el 96,4% de la participación del universo de cotizantes y cargas vigentes a agosto del 2014 (considerando Isapres abiertas y cerradas).

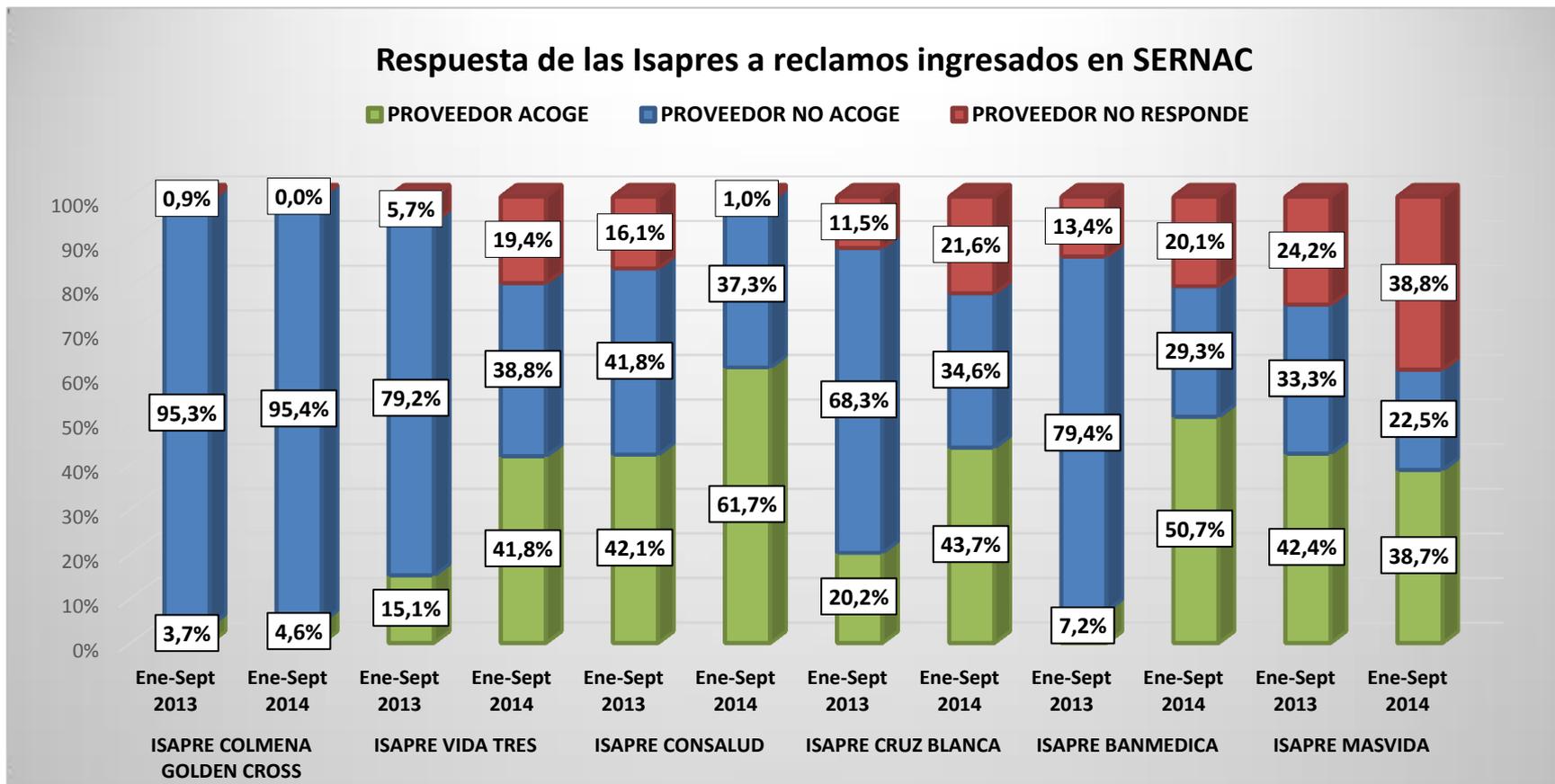
Reclamos en Isapres



En general en la categoría Isapres el 41,9% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-septiembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando en 17,7 puntos porcentuales en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 42,8% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor, disminuyendo en 19,2 puntos porcentuales respecto a igual periodo anterior. A su vez, en un 15,3% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo del consumidor, cerrándose como Proveedor No Responde, este resultado es el más grave ya que refleja que consumidores que habiendo sentido sus derechos vulnerados, no tuvieron respuesta por parte de su Isapre. Cabe destacar que, si bien el comportamiento de las Isapres ha mejorado en el 2014 respecto del año 2013, debido al incremento de reclamos en que el proveedor acoge, el comportamiento general sigue siendo negativo en torno a entregar una respuesta positiva a los consumidores.

Nota 5: considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial)

Reclamos en Isapres



En el periodo enero-septiembre 2014, en la categoría Isapres, el mejor comportamiento se registró en Isapre Consalud, el Proveedor Acoge en el 61,7% de los casos, le sigue Isapre Banmédica con un 50,7% y Cruz Blanca con un 43,7% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en Isapre Colmena Golden Cross donde el Proveedor Acoge registró apenas un 4,6%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado, a su vez en un 95,4% no acoge los reclamos presentados por sus propios afiliados, de manera que es la Isapre con el peor comportamiento en relación aceptar lo solicitado por el consumidor, donde 9 de 10 reclamos no son acogidos.

Más Vida con un 38,8% es la Isapre con mayor porcentaje de no respuesta a los reclamos de los consumidores, seguida de Cruz Blanca y Banmédica, Isapres que de cada 100 reclamos, en 20 de ellos no entregan respuesta a los consumidores.

Reclamos en Isapres

Principales motivos de reclamos en Isapres, según desagregación por sexo del consumidor/a Enero-Septiembre 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Sept 2014	% de Reclamos Ene-Sept 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	381	38,3%	181	200	47,5%	52,5%
SERVICIO DEFECTUOSO	226	22,7%	104	122	46,0%	54,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	78	7,8%	35	43	44,9%	55,1%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	75	7,5%	34	41	45,3%	54,7%
NO RECONOCE DEUDA	62	6,2%	18	44	29,0%	71,0%
TERMINO DE CONTRATO	50	5,0%	17	33	34,0%	66,0%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	29	2,9%	13	16	44,8%	55,2%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	18	1,8%	11	7	61,1%	38,9%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	8	0,8%	5	3	62,5%	37,5%
OTROS	68	1,8%	21	47	30,9%	69,1%
Total General	995	100,00%	439	556	44,1%	55,9%

Desde el punto de vista de las motivaciones que tienen los y las consumidores/as para reclamar, existe una diversidad de razones planteadas, dada la compleja naturaleza y sensibilidad de esta categoría.

Del total de reclamos registrados en las categorías Isapres durante el periodo enero-septiembre del año 2014, destaca que los consumidores reclaman por Incumplimiento en las condiciones contratadas (38,3%) considerando alzas de planes sin aviso previo, reducción de cobertura, entre otras, seguido por Servicio defectuoso (22,7%), en donde se destaca problemas con el pago de reembolsos de bonos. Y en tercer lugar los consumidores reclaman por Formalidades del contrato (7,8%), los cuales están asociados principalmente a la dificultades para ponerle término al contrato.

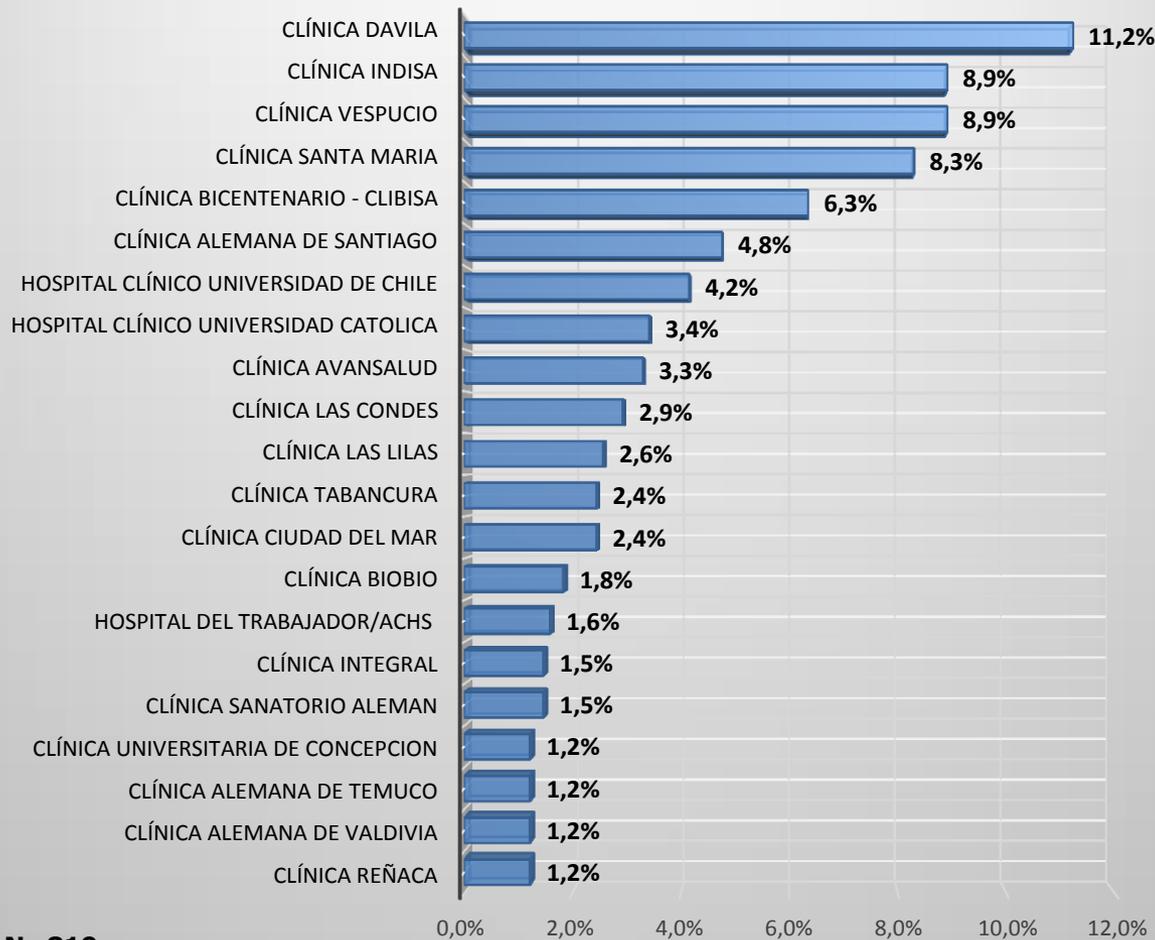
En términos generales, por cada 100 reclamos presentados por los hombres las mujeres efectúan 79 reclamos.

Reclamos en Salud

Reclamos en Clínicas y Hospitales

Reclamos en Clínicas y Hospitales

Reclamos en Clínicas y Hospitales⁽⁶⁾ (Enero-Septiembre 2014)



N=819

Al analizar los reclamos presentados a SERNAC en el periodo enero-septiembre 2014, en relación a las Clínicas y Hospitales, destaca en primer lugar Clínica Dávila, la que concentra el 11,2% de los reclamos. En segundo lugar se encuentran Clínica Indisa y Clínica Vespucio, ambas con un 8,9% de los casos, seguida de Clínica Santa María la cual concentra un 8,3% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Nota 6: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellas Clínicas y Hospitales que concentran el 81% de los reclamos ingresados a SERNAC, en el periodo enero-septiembre. El 19% restante, equivalente a 156 reclamos, se concentra en 49 Clínicas y Hospitales.

Reclamos en Clínicas y Hospitales

Reclamos en Clínicas y Hospitales Enero-Septiembre 2013 v/s Enero-Septiembre 2014

CLÍNICAS Y HOSPITALES	Volumen Reclamos Ene-Sept 2013	Porcentaje Reclamos Ene-Sept 2013	Volumen Reclamos Ene-Sept 2014	Porcentaje Reclamos Ene-Sept 2014	Variación 2014 respecto del 2013
CLÍNICA DÁVILA	112	11,4%	92	11,2%	-17,9% ↓
CLÍNICA VESPUICIO	67	6,8%	73	8,9%	9,0% ↑
CLÍNICA INDISA	95	9,7%	73	8,9%	-23,2% ↓
CLÍNICA SANTA MARÍA	62	6,3%	68	8,3%	9,7% ↑
CLÍNICA BICENTENARIO	79	8,1%	52	6,3%	-34,2% ↓
CLÍNICA ALEMANA DE SANTIAGO	27	2,8%	39	4,8%	44,4% ↑
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD DE CHILE	44	4,5%	34	4,2%	-22,7% ↓
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD CATÓLICA	51	5,2%	28	3,4%	-45,1% ↓
CLÍNICA AVANSALUD	36	3,7%	27	3,3%	-25,0% ↓
CLÍNICA LAS CONDES	53	5,4%	24	2,9%	-54,7% ↓
CLÍNICA LAS LILAS	24	2,4%	21	2,6%	-12,5% ↓
CLÍNICA CIUDAD DEL MAR	17	1,7%	20	2,4%	17,6% ↑
CLÍNICA TABANCURA	15	1,5%	20	2,4%	33,3% ↑
CLÍNICA BÍO BÍO	9	0,9%	15	1,8%	66,7% ↑
HOSPITAL DEL TRABAJADOR/ACHS	21	2,1%	13	1,6%	-38,1% ↓
CLÍNICA SANATORIO ALEMÁN	7	0,7%	12	1,5%	71,4% ↑
CLÍNICA INTEGRAL	3	0,3%	12	1,5%	300,0% ↑
CLÍNICA REÑACA	11	1,1%	10	1,2%	-9,1% ↓
CLÍNICA ALEMANA DE VALDIVIA	6	0,6%	10	1,2%	66,7% ↑
CLÍNICA ALEMANA DE TEMUCO	8	0,8%	10	1,2%	25,0% ↑
CLÍNICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCIÓN	18	1,8%	10	1,2%	-44,4% ↓
OTRAS	216	22,2%	156	19,0%	-27,8% ↓
TOTAL GENERAL	981	100,2%	819	100,0%	-16,5% ↓

En términos globales, en el periodo enero-septiembre 2014 se registraron 819 reclamos en esta categoría, lo que refleja una disminución de un 16,5% respecto al mismo periodo del 2013, donde se constataron 981 reclamos totales. El comportamiento entre ambos periodos es de carácter mixto, es así como Clínica Dávila, que fue la más reclamada en los periodos 2013 y 2014 presenta una disminución del 17,9% en el total de sus reclamos. En el caso de la Clínica Vespucio, aumentó sus reclamos en un 9,0%, a su vez la Clínica Indisa disminuyó sus reclamos en un 23,2%, respecto del periodo 2013.

Reclamos en Clínicas y Hospitales

Tasa de reclamos en Clínicas y Hospitales.

A continuación se presentan los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de Clínicas y Hospitales:

Tasa de reclamos en Clínicas y Hospitales: Es la cantidad de reclamos asociados a Hospitalización y Urgencias registrados en el período analizado, dividido por la cantidad de camas en Clínicas y Hospitales vigentes al año 2012, multiplicada por 100 camas.

Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos presentados en SERNAC en relación a Clínicas y Hospitales, específicamente en las categorías Hospitalización y Urgencias, entre enero y septiembre de 2013 e igual periodo para 2014.

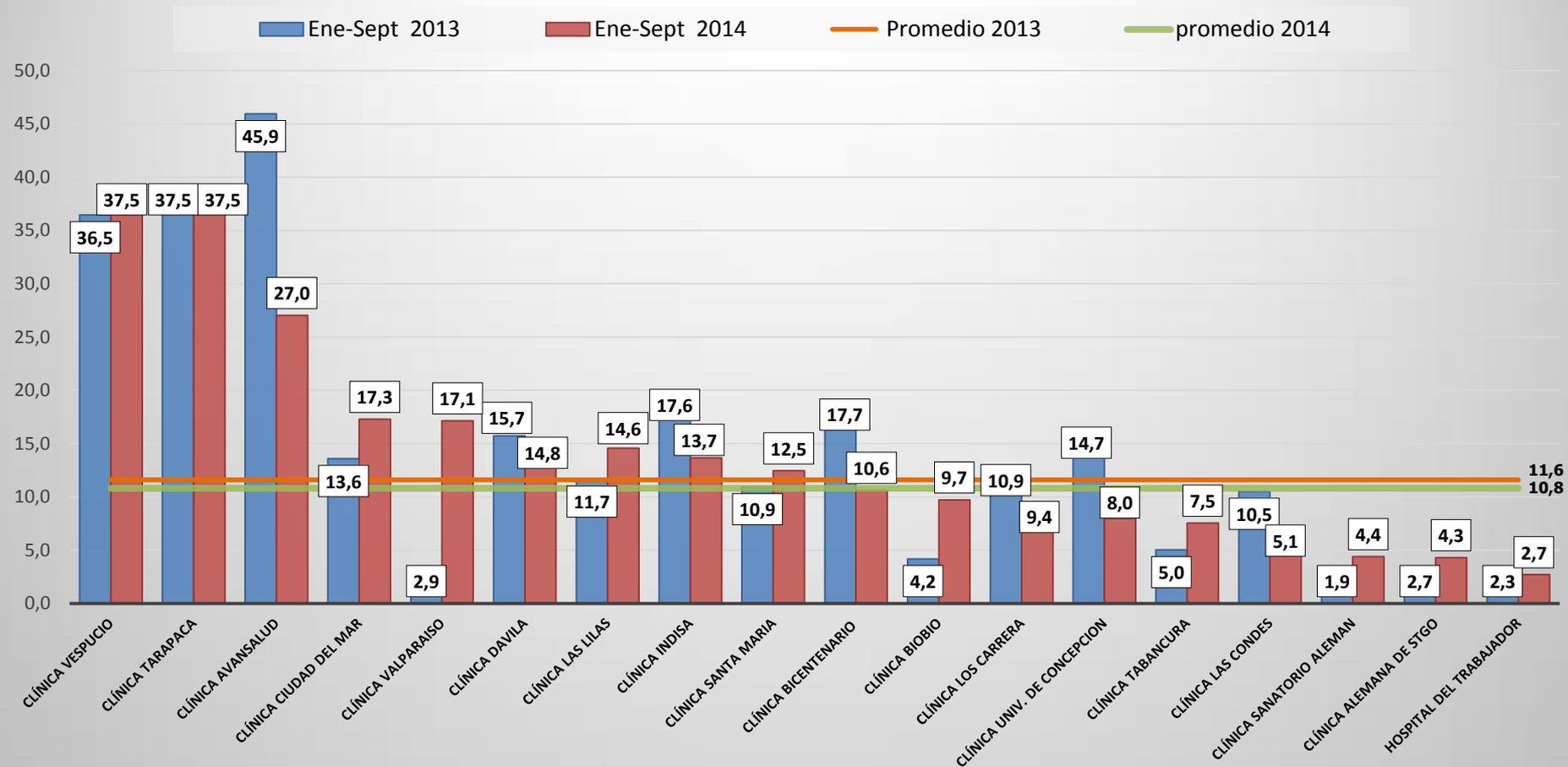
(Reclamos período t/ N° de camas en Clínicas y Hospitales año 2012) * 100 camas

Para la realización del ranking se utilizó el número de camas en Clínicas y Hospitales del año 2012 (último dato oficial disponible), que surge del reporte “Disponibilidad de camas de prestadores privados de salud”, realizado por la Superintendencia de Salud.

Para efectos de análisis del indicador se consideraron aquellas Clínicas y Hospitales que concentran el 80% de los reclamos ingresados a la categoría Hospitalización y Urgencias, en el periodo enero-septiembre 2014.

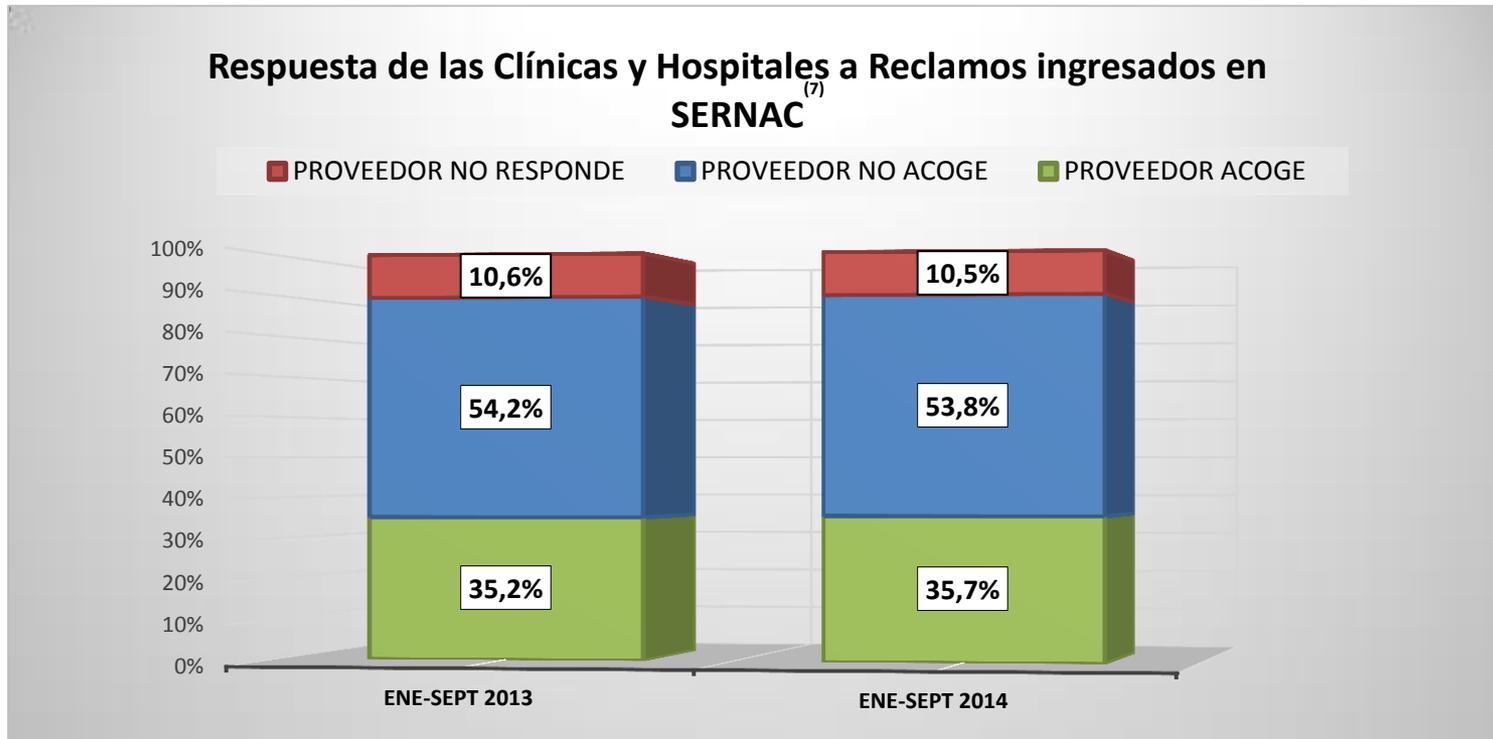
Reclamos en Clínicas y Hospitales

Tasa de Reclamos en Clínicas y Hospitales (por cada 100 camas)



En el periodo 2014 la tasa promedio fue de 10,8. La mayor tasa se registró en las Clínicas Vespucio y Tarapacá, amabas con un total de 37,5 reclamos por cada 100 camas. En tercer lugar se encuentra Clínica Avansalud con una tasa de 27,0 reclamos por cada 100 camas. La tasa menor corresponde al Hospital del Trabajador con 2,7 reclamos por cada 100 camas.

Reclamos en Clínicas y Hospitales



En general, para ambos periodos la distribución porcentual asociada al comportamiento de los proveedores se mantiene, a pesar de la disminución de un 16,5% de los reclamos en la categoría Clínicas y Hospitales.

Cabe destacar que, un 35,7% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-septiembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando levemente en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 53,8% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor. A su vez, en un 10,5% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde. En general no hubo mayor variación en el comportamiento de los proveedores durante el 2014 respecto del año 2013, de manera tal que el comportamiento negativo en torno a entregar una respuesta positiva a los consumidores sigue predominando en el actuar de los proveedores de esta categoría.

Nota 7: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial)

Reclamos en Clínicas y Hospitales

Respuesta de las Clínicas y Hospitales a los reclamos ingresados a SERNAC

Clínicas y Hospitales	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE	
	Ene-Sep 2013	Ene-Sep 2014	Ene-Sep 2013	Ene-Sep 2014	Ene-Sep 2013	Ene-Sep 2014
CLÍNICA ALEMANA DE SANTIAGO	55,6%	62,9% ↑	44,4%	37,1%	0,0%	0,0%
CLÍNICA SANTA MARÍA	58,1%	52,9% ↓	40,3%	41,2%	1,6%	5,9%
CLÍNICA BICENTENARIO	24,4%	52,9% ↑	71,8%	47,1%	3,8%	0,0%
CLÍNICA VESPUICIO	50,8%	50,0% ↓	46,2%	50,0%	3,1%	0,0%
CLÍNICA INTEGRAL	33,3%	50,0% ↑	33,3%	25,0%	33,3%	25,0%
CLÍNICA INDISA	38,0%	45,2% ↑	59,8%	54,8%	2,2%	0,0%
CLÍNICA TABANCURA	60,0%	41,2% ↓	33,3%	41,2%	6,7%	17,6%
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD DE CHILE	39,5%	38,2% ↓	53,5%	38,2%	7,0%	23,5%
CLÍNICA ALEMANA DE VALDIVIA	33,3%	33,3% ▬	66,7%	55,6%	0,0%	11,1%
HOSPITAL DEL TRABAJADOR/ACHS	47,4%	30,8% ↓	52,6%	69,2%	0,0%	0,0%
CLÍNICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCIÓN	35,3%	30,0% ↓	52,9%	70,0%	11,8%	0,0%
CLÍNICA ALEMANA DE TEMUCO	37,5%	30,0% ↓	62,5%	20,0%	0,0%	50,0%
CLÍNICA LAS LILAS	37,5%	28,6% ↓	50,0%	71,4%	12,5%	0,0%
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD CATÓLICA	31,4%	25,9% ↓	68,6%	70,4%	0,0%	3,7%
CLÍNICA SANATORIO ALEMÁN	28,6%	25,0% ↓	71,4%	58,3%	0,0%	16,7%
CLÍNICA AVANSALUD	30,6%	23,1% ↓	55,6%	65,4%	13,9%	11,5%
CLÍNICA DÁVILA	20,7%	22,0% ↓	78,4%	74,7%	0,9%	3,3%
CLÍNICA BÍO BÍO	22,2%	21,4% ↓	22,2%	42,9%	55,6%	35,7%
CLÍNICA LAS CONDES	29,4%	20,8% ↓	64,7%	79,2%	5,9%	0,0%
CLÍNICA REÑACA	27,3%	20,0% ↓	18,2%	80,0%	54,5%	0,0%
CLÍNICA CIUDAD DEL MAR	5,9%	5,0% ↓	64,7%	95,0%	29,4%	0,0%
OTROS	34,1%	26,3%	37,9%	43,4%	28,0%	30,3%
TOTAL	35,2%	35,7% ↑	54,2%	53,8%	10,6%	10,5%

En el periodo enero-septiembre 2014, en la categoría Clínicas y Hospitales, el mejor comportamiento se registró en la Clínica Alemana de Santiago, donde el Proveedor Acoge en el 62,9% de los casos, le sigue Clínica Santa María y Clínica Bicentenario con un 52,9% de casos con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en Clínica Ciudad del Mar, donde el Proveedor Acoge registró un 5,0%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Acoge que alcanza el 95,0% de los reclamos, el mayor del periodo. Le sigue la Clínica Reñaca y Clínica Las Condes las cuales presentan un 80% y un 79,2% de reclamos, respectivamente, en los que el proveedor No Acoge y No Responde.

En relación a las Clínicas y Hospitales que no entregan respuesta a lo solicitado por el consumidor, destaca la Clínica Alemana de Temuco, que exhibe Proveedor No Responde que alcanza el 50,0% de los reclamos recibidos.

Reclamos en Clínicas y Hospitales

Principales motivos de reclamos en Clínicas y Hospitales, según desagregación por sexo del consumidor/a Enero-Septiembre 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Sept 2014	% de Reclamos Ene-Sept 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
SERVICIO DEFECTUOSO	303	37,0%	185	118	61,1%	38,9%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	132	16,1%	68	64	51,5%	48,5%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	98	12,0%	60	38	61,2%	38,8%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	81	9,9%	40	41	49,4%	50,6%
NO RECONOCE DEUDA	37	4,5%	21	16	56,8%	43,2%
FORMALIDADES DE CONTRATO	21	2,6%	10	11	47,6%	52,4%
NO INFORMA MONTO A TOTAL A PAGAR	17	2,1%	10	7	58,8%	41,2%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	16	2,0%	5	11	31,3%	68,8%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	15	1,8%	7	8	46,7%	53,3%
TRATO INDIGNO	15	1,8%	12	3	80,0%	20,0%
OTROS	84	10,3%	42	42	50,0%	50,0%
Total General	819	100,00%	460	359	51,8%	48,2%

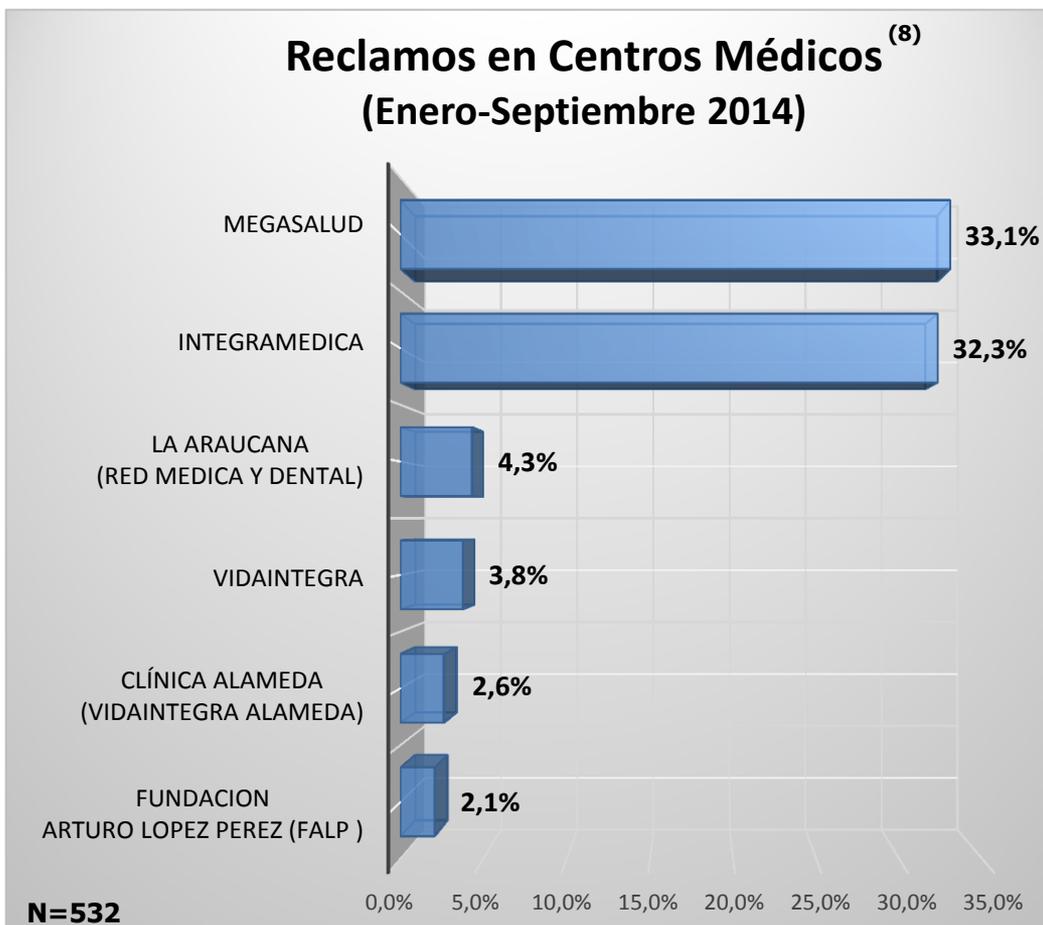
Del total de reclamos registrados en las categorías Clínicas y Hospitales durante el periodo enero-septiembre del año 2014, destaca que los consumidores reclaman principalmente por “Servicio Defectuoso” (37,0%), los cuales corresponden a errores en los diagnósticos, cobros de honorarios de forma indebida, espera excesiva en urgencias, mala atención por parte del personal médico, entre otros.

En segundo lugar se encuentra el “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (16,1%) destacando errores en el presupuesto, anulación de horas médicas y cirugías unilateralmente, etc. En tercer lugar los consumidores reclaman por la “No entrega de información completa” (12,0%), la cual está principalmente asociado al cobro no informado de las prestaciones y desconocimiento de garantías.

Reclamos en Salud

Reclamos en Centros Médicos

Reclamos en Centros Médicos

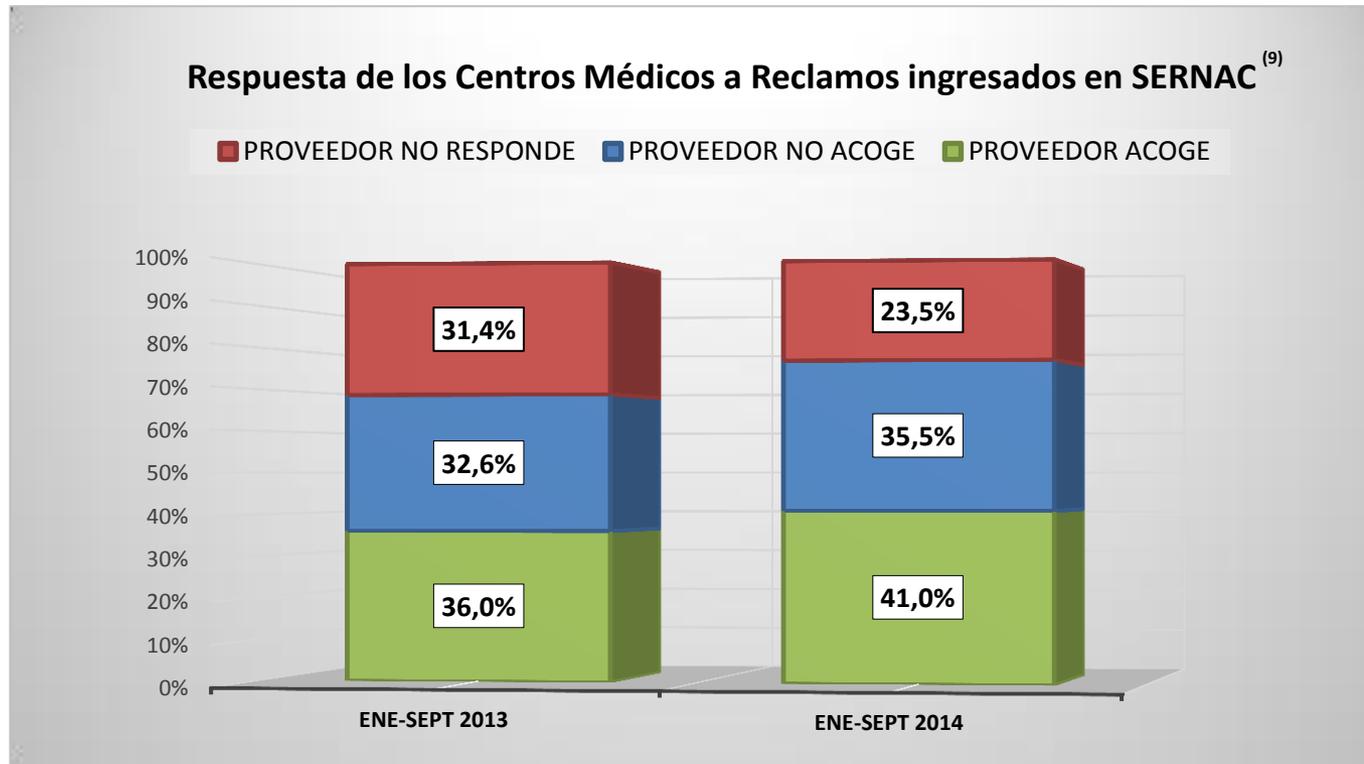


CENTROS MÉDICOS	Reclamos Ene-Sept 2013	Reclamos Ene-Sept 2014
MEGASALUD	129	176
INTEGRAMEDICA	179	172
LA ARAUCANA RED MEDICA Y DENTAL	13	23
VIDAINTEGRA	26	20
CLINICA ALAMEDA (VIDAINTEGRA ALAMEDA)	21	14
FUNDACION ARTURO LOPEZ PEREZ (FALP)	20	11
OTRAS	138	116
Total General	526	532

Al analizar los reclamos presentados a SERNAC en el periodo enero-septiembre 2014, en relación a los Centros Médicos, destaca en primer lugar Megasalud, quien concentra 1 de cada 3 reclamos del periodo, al igual que Integramédica. Cabe destacar que, el 65,4% de los reclamos pertenecen a estos dos proveedores.

Nota 8: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellos Centros Médicos que concentran el 78,2% de los reclamos ingresados a SERNAC, en el periodo enero-septiembre 2014. La categoría "otras" considera a 55 instituciones que concentran un 21,8% de los reclamos, equivalente a 116 casos.

Reclamos en Centros Médicos



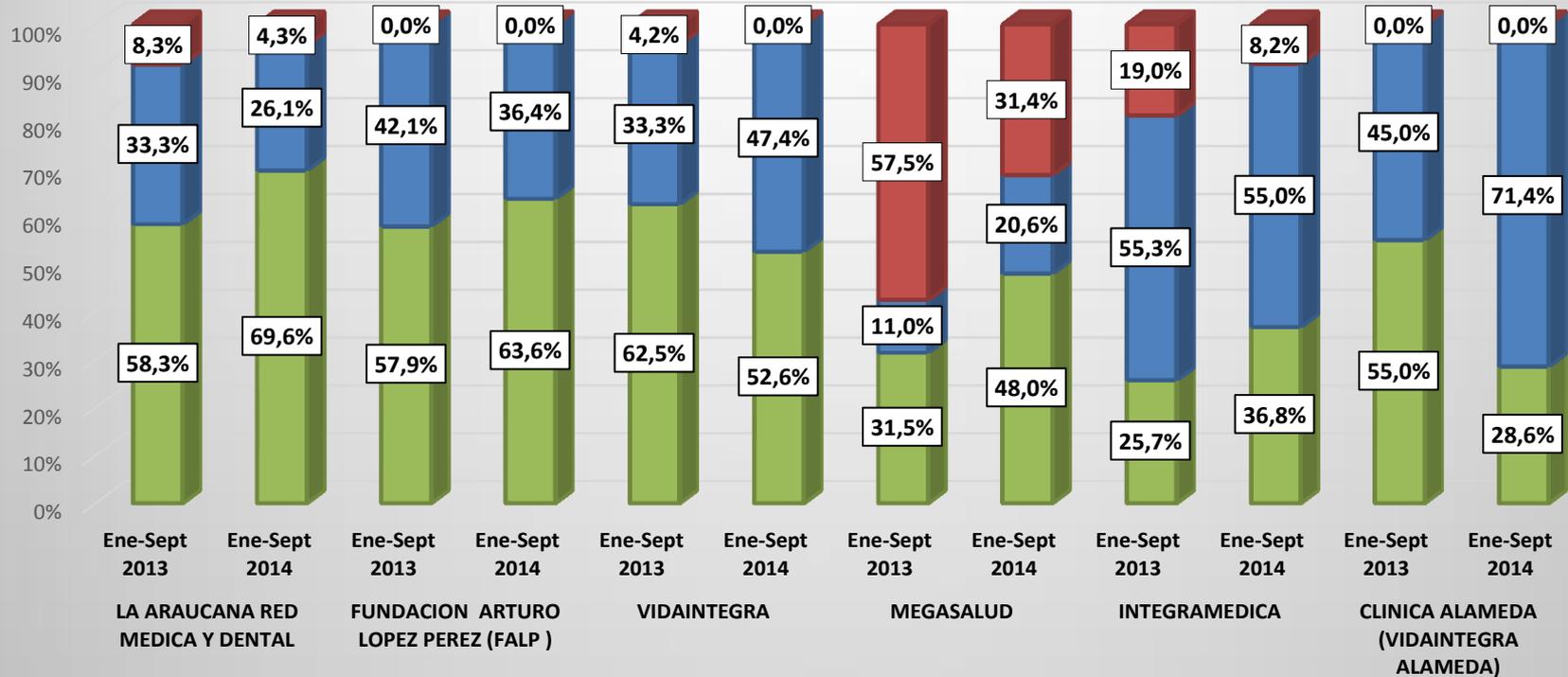
En general en la categoría Centros Médicos el 41,0% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-septiembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando en 5 puntos porcentuales, en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 35,5% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor, aumentando con respecto al periodo 2013. A su vez, en un 23,5% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde. A su vez, en Centros Médicos, al igual que lo que ocurre en Isapres, Clínicas y Hospitales, si bien el comportamiento ha mejorado en el 2014 respecto del año 2013, debido al incremento (en puntos porcentuales) de reclamos en que el proveedor acoge, el comportamiento negativo (reclamos en que el proveedor no acoge y no responde) sigue predominando en el Sector Salud.

Nota 9: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial)

Reclamos en Centros Médicos

Respuesta de los Centros Médicos a reclamos ingresados en SERNAC

■ PROVEEDOR ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



En el periodo enero-septiembre 2014, en la categoría Centros Médicos, el mejor comportamiento se registró en La Araucana (Red Médica y Dental), el Proveedor Acoge en el 69,7% de los casos, le sigue Fundación Arturo López Pérez con un 63,6% y VidaIntegra con un 52,6% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

Cabe destacar que Clínica Alameda (Vida Integra Alameda) que exhibe un Proveedor Acoge de 28,6%, siendo el más bajo del periodo 2014 y además exhibe un Proveedor No Acoge que alcanza el 71,4% de los reclamos, el mayor del periodo.

En relación a los Centros Médicos que no entregan respuesta a lo solicitado por el consumidor, destaca la Megasalud, que exhibe Proveedor No Responde que alcanza el 31,4% de los reclamos recibidos en el periodo 2014.

Reclamos en Centros Médicos

Principales motivos de reclamos en Centros Médicos, según desagregación por sexo del consumidor/a Enero-Septiembre 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Sept 2014	% de Reclamos Ene-Sept 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
SERVICIO DEFECTUOSO	253	47,6%	151	102	59,7%	40,3%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	157	29,5%	94	63	59,9%	40,1%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	25	4,7%	11	14	44,0%	56,0%
TRATO INDIGNO	16	3,0%	8	8	50,0%	50,0%
PRODUCTO DEFECTUOSA, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	15	2,8%	14	1	93,3%	6,7%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	2,1%	3	8	27,3%	72,7%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	9	1,7%	7	2	77,8%	22,2%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	7	1,3%	3	4	42,9%	57,1%
GARANTIA LEGAL: NO DEVUELVE EL DINERO	6	1,1%	5	1	83,3%	16,7%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	4	0,8%	1	3	25,0%	75,0%
OTROS	29	5,5%	19	10	65,5%	34,5%
Total General	532	100,00%	316	216	59,4%	40,6%

Del total de casos registrados en Centros Médicos, destacan los reclamos realizados por “Servicio defectuoso” (47,6%), en esta categoría se consideran la mala calidad de los exámenes, tiempos de duración de la consulta médica, entre otros.

En segundo orden se encuentra el “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (29,5%) destacando problemas como la falta de especialistas.

Reclamos en Salud

Anexo N° 1: Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los consumidores en Sernac:

El presente anexo corresponde a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en el periodo Enero-Septiembre 2013 y Enero-Septiembre 2014.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales del proveedor y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales del proveedor.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

Reclamos en Salud

Anexo N° 2: Relación entre participación y número de Reclamos

Isapres más reclamadas (Enero-Septiembre 2014)

ISAPRES	Cantidad de reclamos SERNAC	%	N° de Cotizantes y Cargas 2014 ⁽¹⁰⁾	%	Reclamos por cada 10.000 cotizantes
ISAPRE CRUZ BLANCA	237	24,2%	654.470	20,8%	3,6
ISAPRE BANMEDICA	233	23,8%	665.561	21,1%	3,5
ISAPRE CONSALUD	206	21,0%	667.342	21,2%	3,1
ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS	155	15,8%	506.131	16,1%	3,1
ISAPRE MASVIDA	83	8,5%	517.489	16,4%	1,6
ISAPRE VIDA TRES	67	6,8%	140.333	4,5%	4,8
TOTAL GENERAL	981	100,0%	3.151.326	100,0%	3,1

Fuente: SERNAC, Octubre 2014 y Superintendencia de Salud, Agosto 2014

Al analizar las Isapres más reclamadas, se observa que no existe una clara relación entre la participación y la cantidad de reclamos, un ejemplo de ello es la Isapre Vida Tres, que tiene la mayor tasa de reclamos de reclamos y la menor cantidad de cotizantes.

Nota 10: Número de Cotizantes y N° de Cargas a agosto del 2014, la información se basa en el reporte “ Estadística consolidada de cartera del sistema de Isapres año 2014”, realizado por la Superintendencia de Salud.

Reclamos en Salud

Clínicas y Hospitales más reclamados Categoría Hospitalización y Urgencias (Enero-Septiembre 2014)

ISAPRES	Cantidad de reclamos SERNAC	%	N° de camas 2012 ⁽¹¹⁾	%	Reclamos por cada 100 camas
CLÍNICA DÁVILA	61	19,3%	413	14,1%	14,8
CLÍNICA VESPUICIO	36	11,4%	96	3,3%	37,5
CLÍNICA INDISA	35	11,1%	256	8,7%	13,7
CLÍNICA SANTA MARÍA	33	10,4%	265	9,0%	12,5
CLÍNICA BICENTENARIO	27	8,5%	254	8,7%	10,6
CLÍNICA ALEMANA DE STGO	16	5,1%	372	12,7%	4,3
CLÍNICA LAS LILAS	15	4,7%	103	3,5%	14,6
CLÍNICA CIUDAD DEL MAR	14	4,4%	81	2,8%	17,3
CLÍNICA LAS CONDES	13	4,1%	257	8,8%	5,1
CLÍNICA TABANCURA	12	3,8%	159	5,4%	7,5
CLÍNICA AVANSALUD	10	3,2%	37	1,3%	27,0
CLÍNICA SANATORIO ALEMÁN	7	2,2%	159	5,4%	4,4
CLÍNICA BIOBIO	7	2,2%	72	2,5%	9,7
CLÍNICA TARAPACÁ	6	1,9%	16	0,5%	37,5
CLÍNICA LOS CARRERA	6	1,9%	64	2,2%	9,4
HOSPITAL DEL TRABAJADOR	6	1,9%	222	7,6%	2,7
CLÍNICA UNIVERSITARIA DE CONCEPCION	6	1,9%	75	2,6%	8,0
CLÍNICA VALPARAÍSO	6	1,9%	35	1,2%	17,1
TOTAL GENERAL	316	100,0%	2.936	100,0%	10,7

Al analizar las Clínicas y Hospitales con mayor número de reclamos, se observa que no existe una clara relación entre la participación y la cantidad de reclamos, ejemplo de ello son las Clínicas Tarapacá y Vespucio, las cuales tienen la mayor tasa de reclamos y una baja cantidad de camas.

Fuente: SERNAC, Octubre 2014 y Superintendencia de Salud, año 2012.

Nota 11: Número de camas en Clínicas y Hospitales del año 2012 (último dato oficial disponible), que surge del reporte "Disponibilidad de camas de prestadores privados de salud", realizado por la Superintendencia de Salud

Reclamos en Salud

Anexo N° 3:

Comportamiento de Instituciones de Sector Salud (Enero-Septiembre 2013 v/s Enero-Septiembre 2014)

CAUSAL DE CIERRE RECLAMO	Volumen de Reclamos Ene-Sept 2013	Porcentaje de Reclamos Ene-Sept 2013	Volumen de Reclamos Ene-Sept 2014	Porcentaje de Reclamos Ene-Sept 2014
PROVEEDOR ACOGE	764	29,3%	909	38,8%
PROVEEDOR NO ACOGE	1.302	50,0%	1.033	44,0%
PROVEEDOR NO RESPONDE	400	15,4%	357	15,2%
PROVEEDOR INFORMA CASO	67	2,6%	39	1,7%
DERIVADO	71	2,7%	8	0,3%
TOTAL GENERAL	2.604	100,0%	2.346	100,0%

Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento de los proveedores a los reclamos de SERNAC, se analizarán sólo los casos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de 2.299 reclamos en el periodo enero-septiembre 2014 y 2.466 en el mismo periodo 2013. Se excluyen del análisis de comportamiento, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede y aquellos asociados a Mediaciones y Demandas Colectivas.

GRACIAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL