

# Radiografía del mercados "SALUD"

Primer Semestre 2018 – Primer Semestre 2019

Diciembre, 2019



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



## Objetivo de la radiografía



Radiografía a los reclamos

# Salud



# PRINCIPALES RESULTADOS

## Principales Resultados

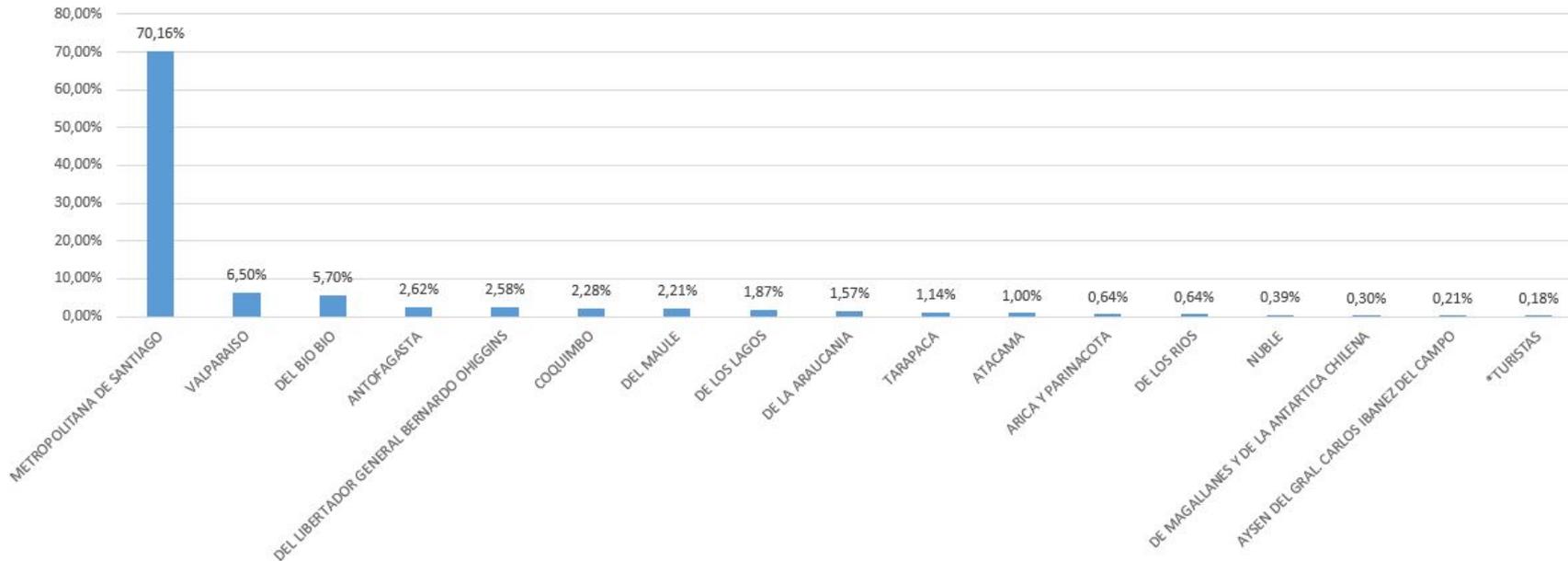
### □ Cantidad de reclamos:



- **En el primer semestre 2018 se realizaron 2.136 reclamos al mercado de la salud, mientras que en el mismo periodo del 2019, los reclamos fueron 2.247, lo que genera un aumento de 5,20% en la cantidad de reclamos.**

## Cantidad de reclamos a nivel regional

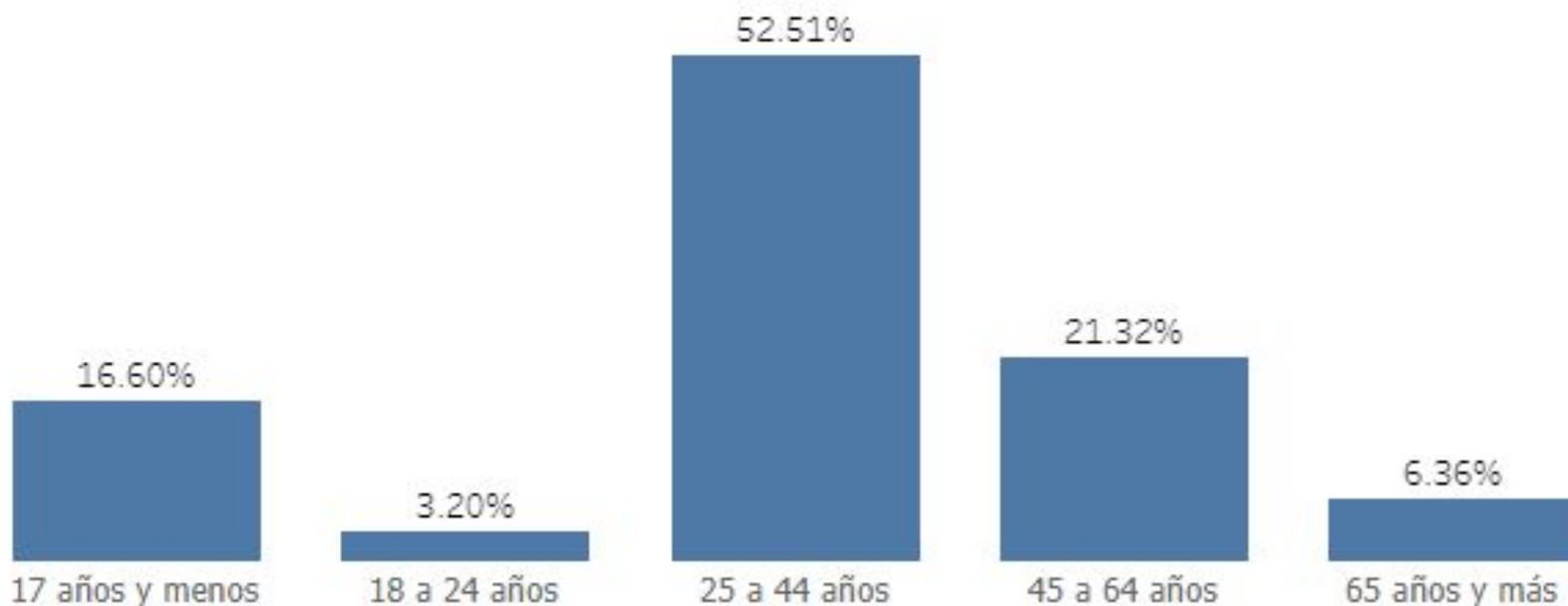
- Los residentes de la Región Metropolitana concentran la mayor cantidad de reclamos a nivel nacional, con un total de 1.514 reclamos el año 2018, equivalentes a un 70,9% del total de reclamos, mientras que el 2019 concentró un total de 1.561 reclamos, equivalentes a un 69,5% del total de reclamos a nivel nacional.



\*Turistas son aquellos extranjeros que no tienen domicilio en Chile.

## Cantidad de reclamos por tramo etario

- Las personas entre 25 y 44 años son las que más reclaman en este mercado, con un total de 1.180 reclamos, equivalente a un 52,5%.



## Cantidad de reclamos por género

- Las mujeres son los que más reclaman en este mercado, con un total de 2.410 reclamos, equivalentes a un 54,8%.



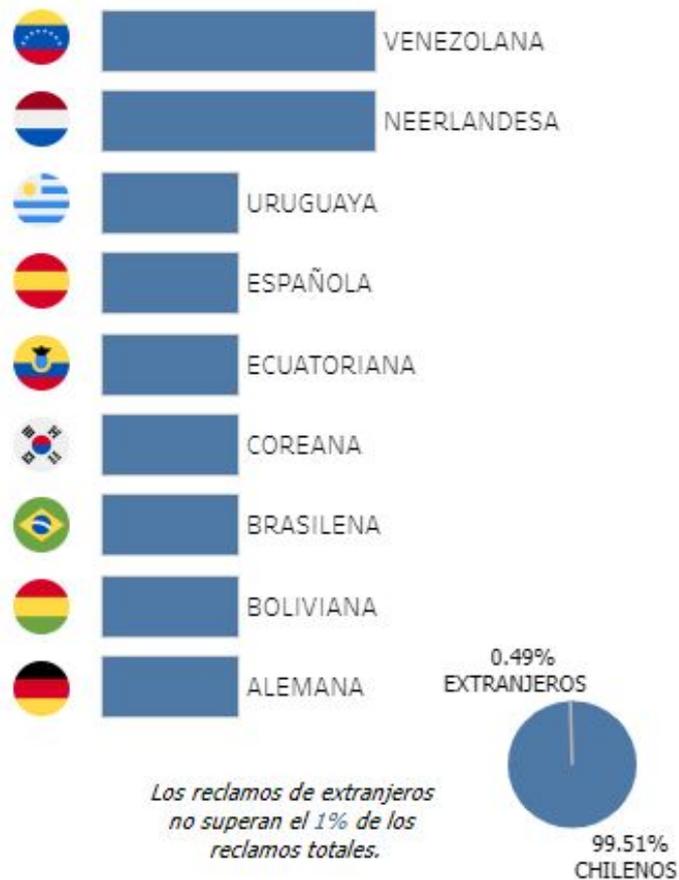
**54.8%**  
FEMENINO



**45.2%**  
MASCULINO

## Cantidad de reclamos por nacionalidad

- Las personas provenientes de Venezuela son las que más reclamos han ingresado en relación a los demás extranjeros, con un total 2 reclamos.



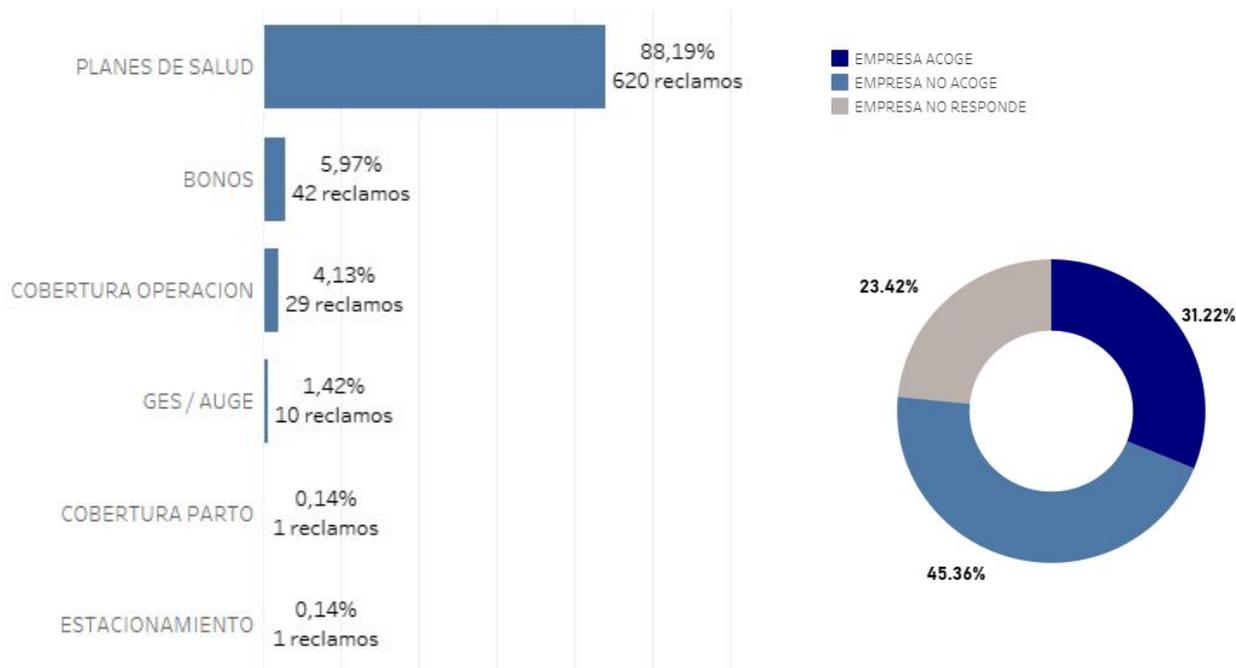
## Cantidad de reclamos primer semestre 2018 / 2019

- Analizando los reclamos de forma mensual, se puede ver que en marzo del año 2019 es el pick de reclamos, con un total de 399, equivalentes al 9,1% del total de reclamos.
- Se puede ver una constante de reclamos que se comporta de una forma pareja.



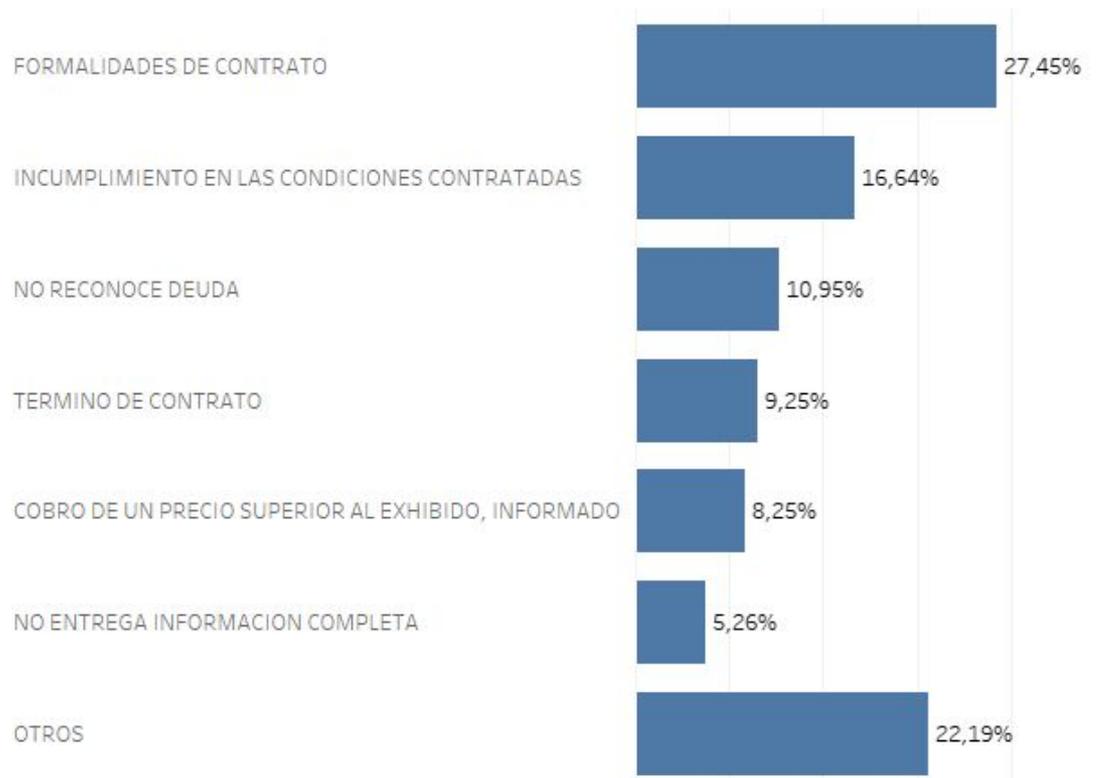
## Categoría de mercados: Isapres

- La categoría de mercado más reclamada corresponde a “Isapres” con 703 reclamos, equivalentes al 31,2% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, los “Planes de salud” se llevan el primer lugar, con 620 reclamos, equivalentes al 88,2% de los reclamos totales.



- En el 68,8% de los casos, las empresas no acogen o no responden en esta categoría de mercado.

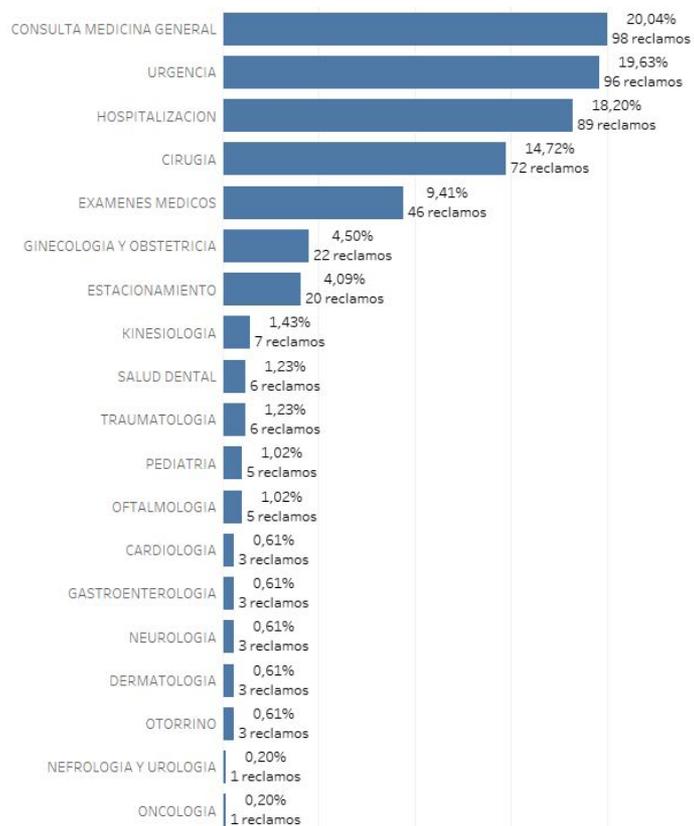
## Motivo de los reclamos: Isapres



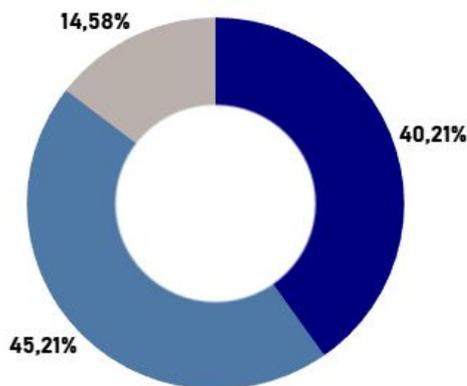
□ En el 27,5% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a "formalidades de contrato". El resto se divide en "incumplimiento en las condiciones contratadas", "no reconoce deuda", entre otros.

## Categoría de mercados: Clínicas

- La segunda categoría de mercado más reclamada corresponde a “Clínicas” con 489 reclamos, equivalentes al 21,8% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, “Consulta medicina general” se llevan el primer lugar, con 98 reclamos, equivalentes al 20,0% de los reclamos totales.

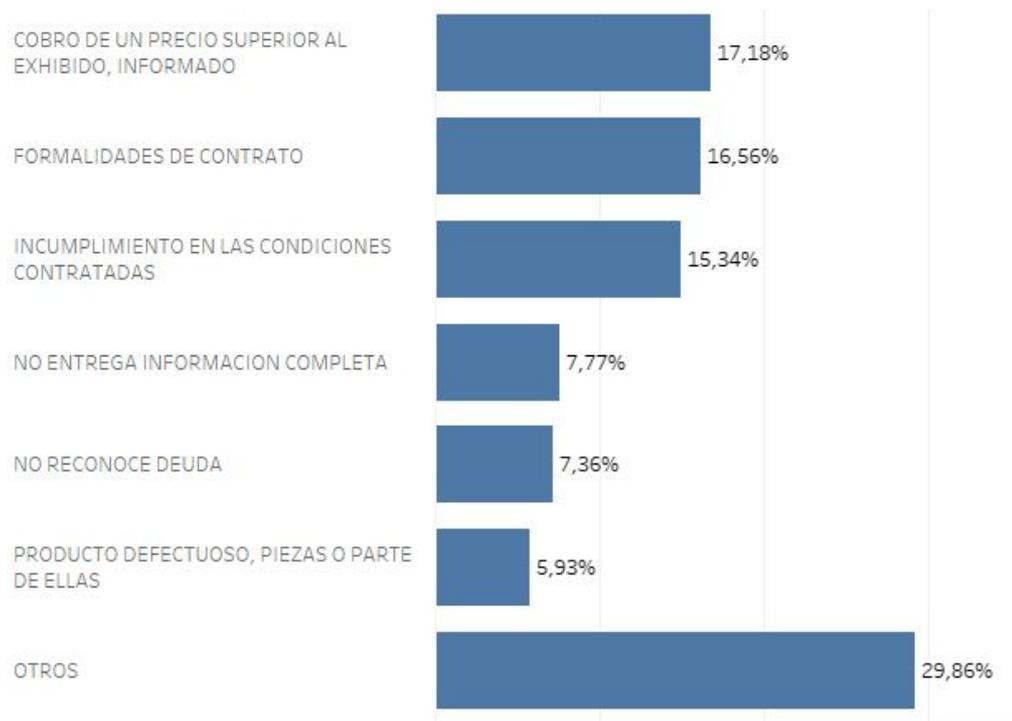


■ EMPRESA ACOGE  
 ■ EMPRESA NO ACOGE  
 ■ EMPRESA NO RESPONDE



- En el 59,8% de los casos, las empresas no acogen o no responden en esta categoría de mercado.

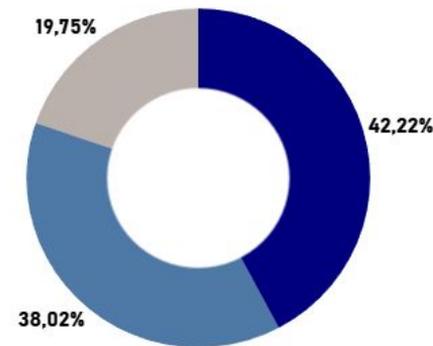
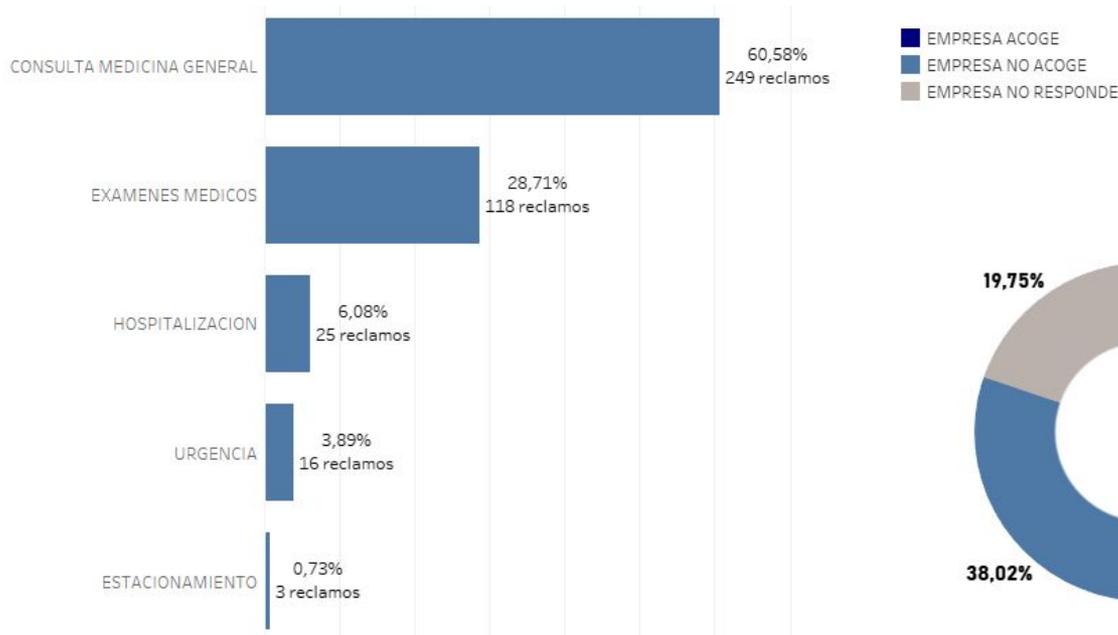
## Motivo de los reclamos: Clínicas



□ En el 17,2% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a “cobro de un precio superior al exhibido, informado”. El resto se divide en “formalidades de contrato”, “incumplimiento en las condiciones contratas”, entre otros.

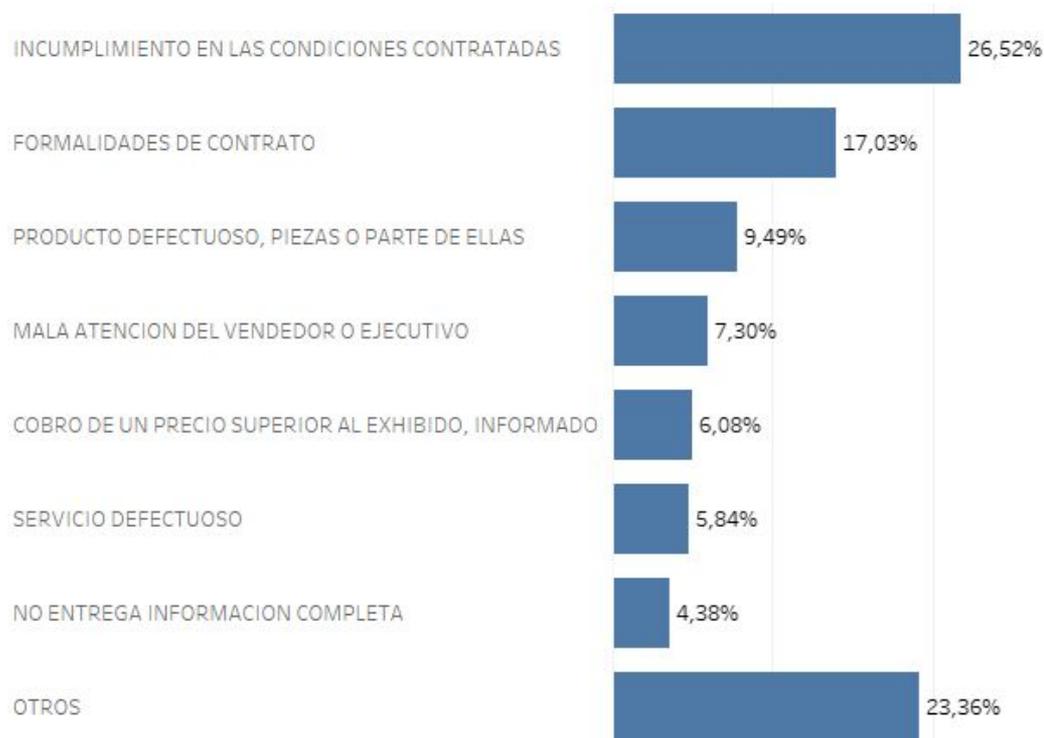
## Categoría de mercados: Centros médicos ambulatorios

- La tercera categoría de mercado más reclamada corresponde a “Centros médicos ambulatorios” con 411 reclamos, equivalentes al 18,3% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, “Consulta medicina general” se lleva el primer lugar, con 249 reclamos, equivalentes al 60,1% de los reclamos totales.



- En el 57,8% de los casos, las empresas no acogen o no responden en esta categoría de mercado.

## Motivo de los reclamos: Centros médicos ambulatorios



□ En el 26,5% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a “incumplimiento en las condiciones contratadas”. El resto se divide en “formalidades de contrato”, “producto defectuoso, piezas o parte de ellas”, entre otros.

