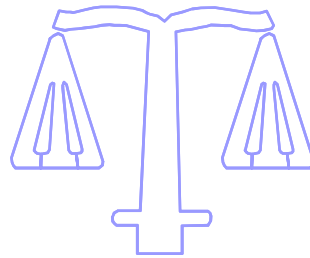


# RECLAMOS INGRESADOS POR DAÑOS EN LA RED PUBLICA DE SALUD



CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO  
UNIDAD DE MEDIACION

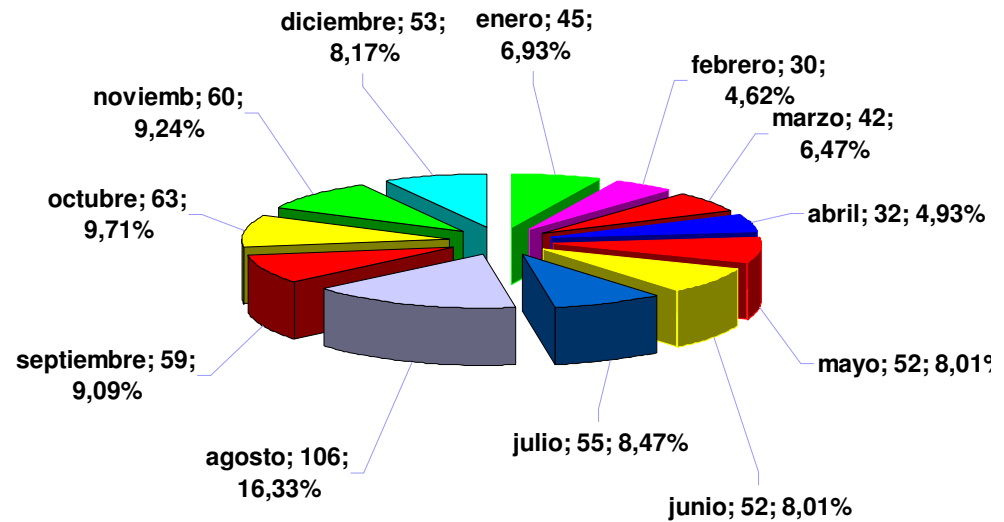
Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Totales por mes

649 reclamos recibidos

|            |     |
|------------|-----|
| Enero      | 45  |
| Febrero    | 30  |
| Marzo      | 42  |
| Abril      | 32  |
| Mayo       | 52  |
| Junio      | 52  |
| Julio      | 55  |
| Agosto     | 106 |
| Septiembre | 59  |
| Octubre    | 63  |
| Noviembre  | 60  |
| Diciembre  | 53  |

Promedio mensual de reclamos: 54,1

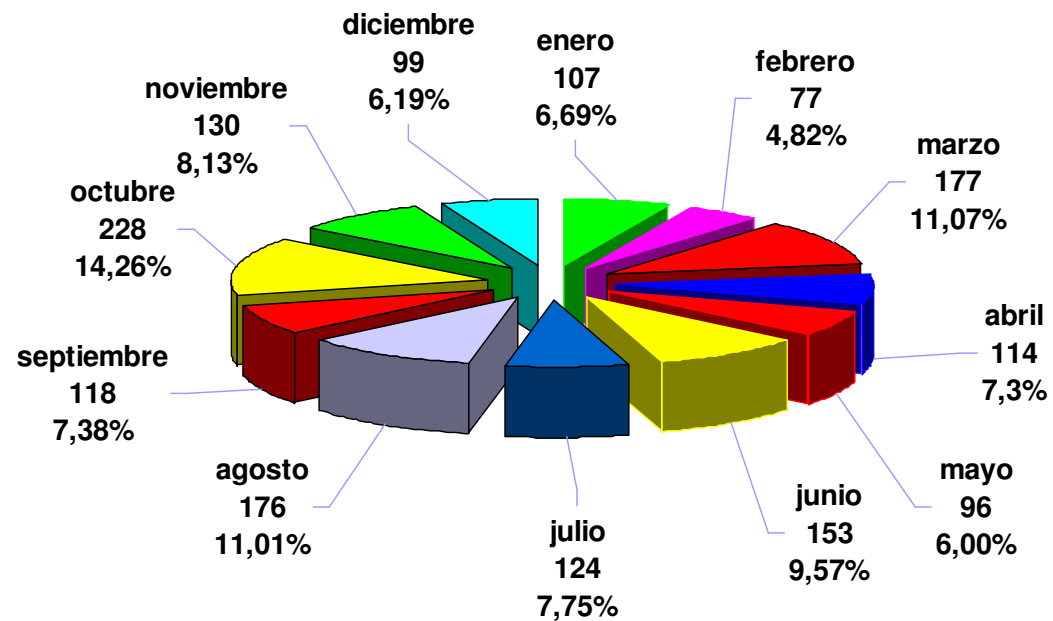


Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Totales por mes

1.599 llamados call center

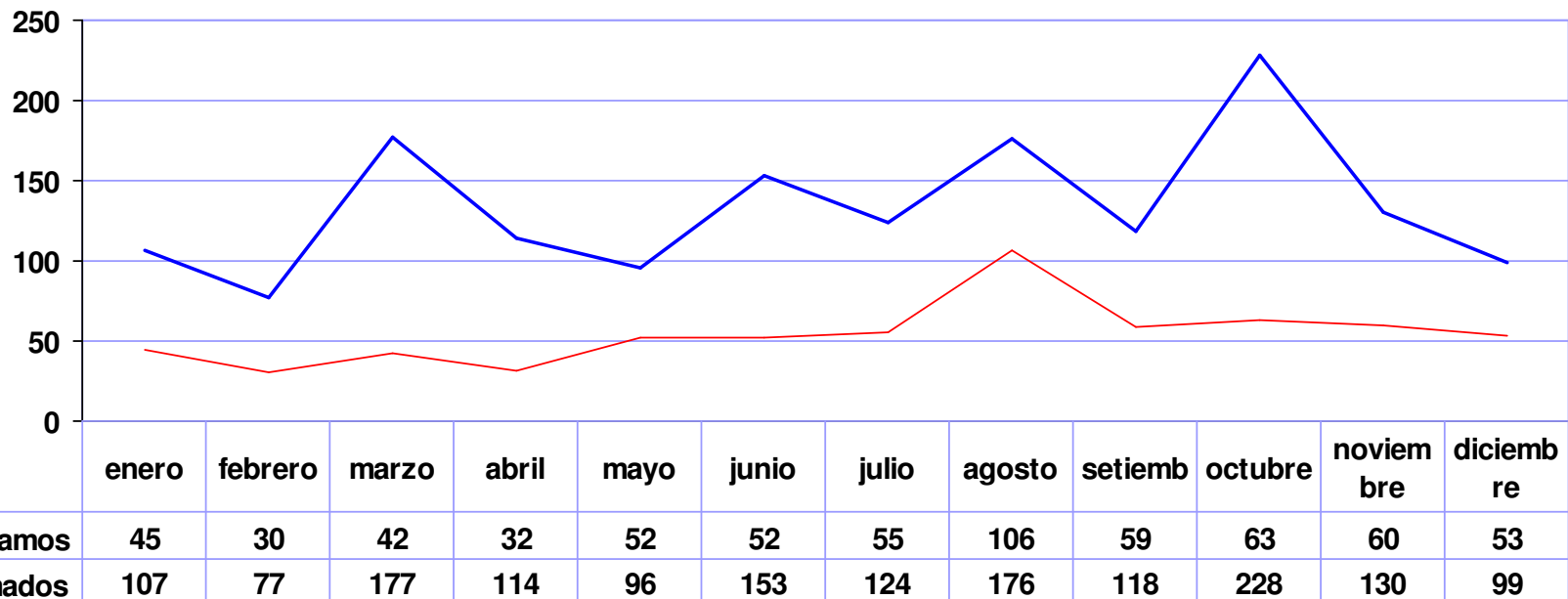
|            |     |
|------------|-----|
| Enero      | 107 |
| Febrero    | 77  |
| Marzo      | 177 |
| Abril      | 114 |
| Mayo       | 96  |
| Junio      | 153 |
| Julio      | 124 |
| Agosto     | 176 |
| Septiembre | 118 |
| Octubre    | 228 |
| Noviembre  | 130 |
| Diciembre  | 99  |



Promedio mensual de llamados:  
133

Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Totales por Mes (cuadro resumen)



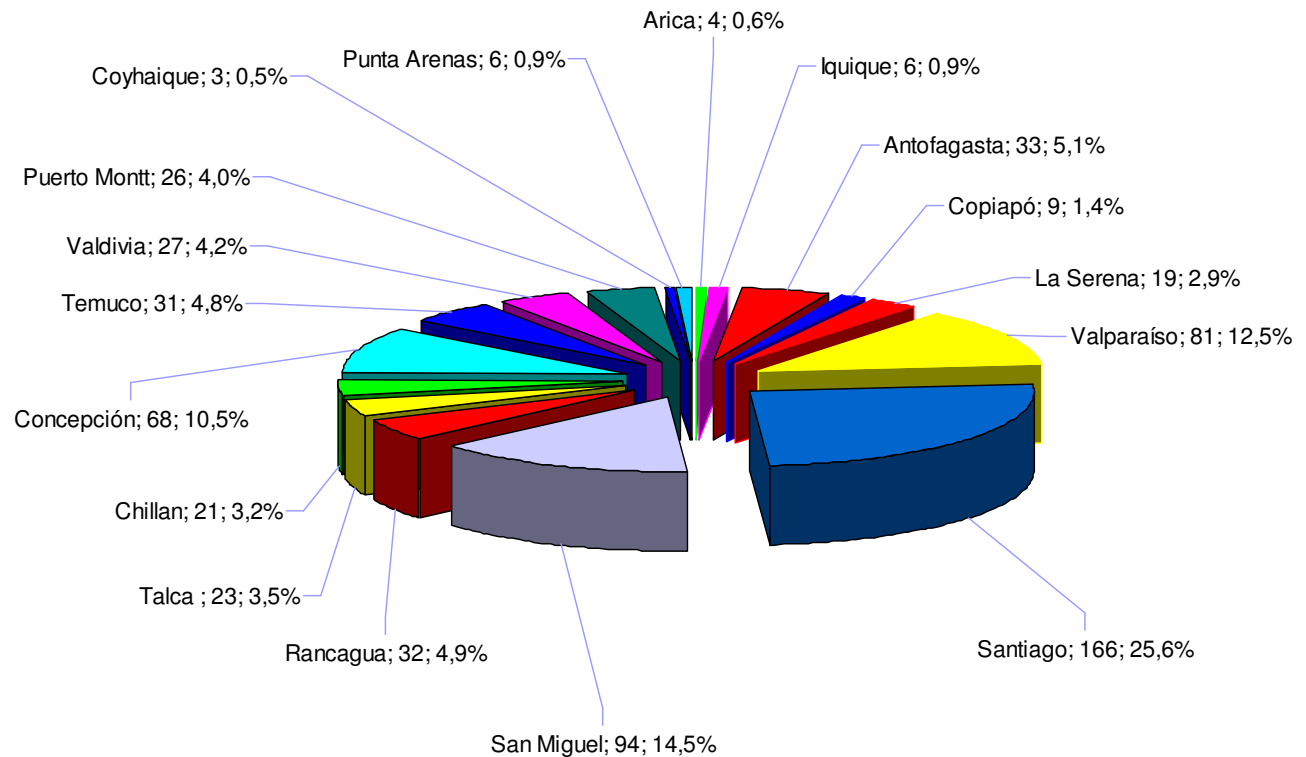
Total 1.599 llamados call center

Total 649 reclamos recibidos

Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Reclamos ingresados por Procuraduría Fiscal (acumulado)

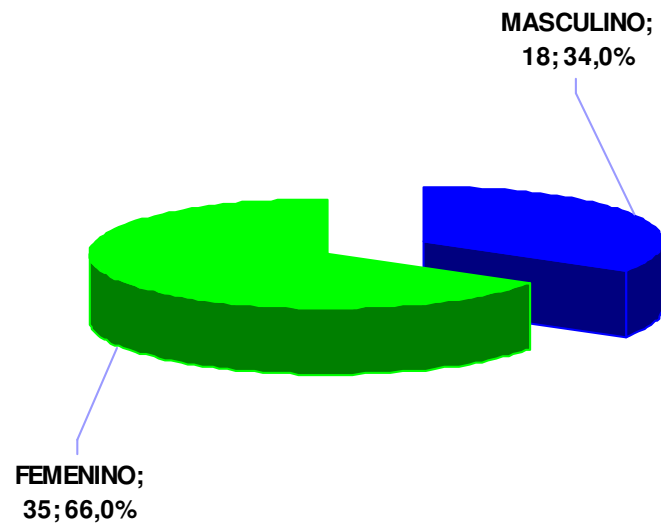
| PROCURADURIAS FISCALES / Número de casos |            |
|--|------------|
| Arica                                    | 4          |
| Iquique                                  | 6          |
| Antofagasta                              | 33         |
| Copiapó                                  | 9          |
| La Serena                                | 19         |
| Valparaíso                               | 81         |
| Santiago                                 | 166        |
| San Miguel                               | 94         |
| Rancagua                                 | 32         |
| Talca                                    | 23         |
| Chillan                                  | 21         |
| Concepción                               | 68         |
| Temuco                                   | 31         |
| Valdivia                                 | 27         |
| Puerto Montt                             | 26         |
| Coyhaique                                | 3          |
| Punta Arenas                             | 6          |
| <b>TOTALES</b>                           | <b>649</b> |



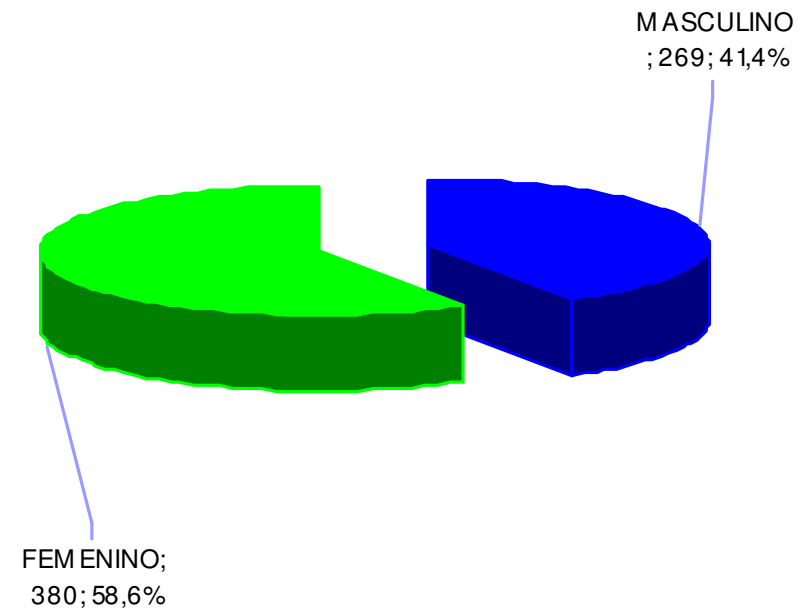
Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Reclamos ingresados por sexo de reclamante

## Diciembre 2006

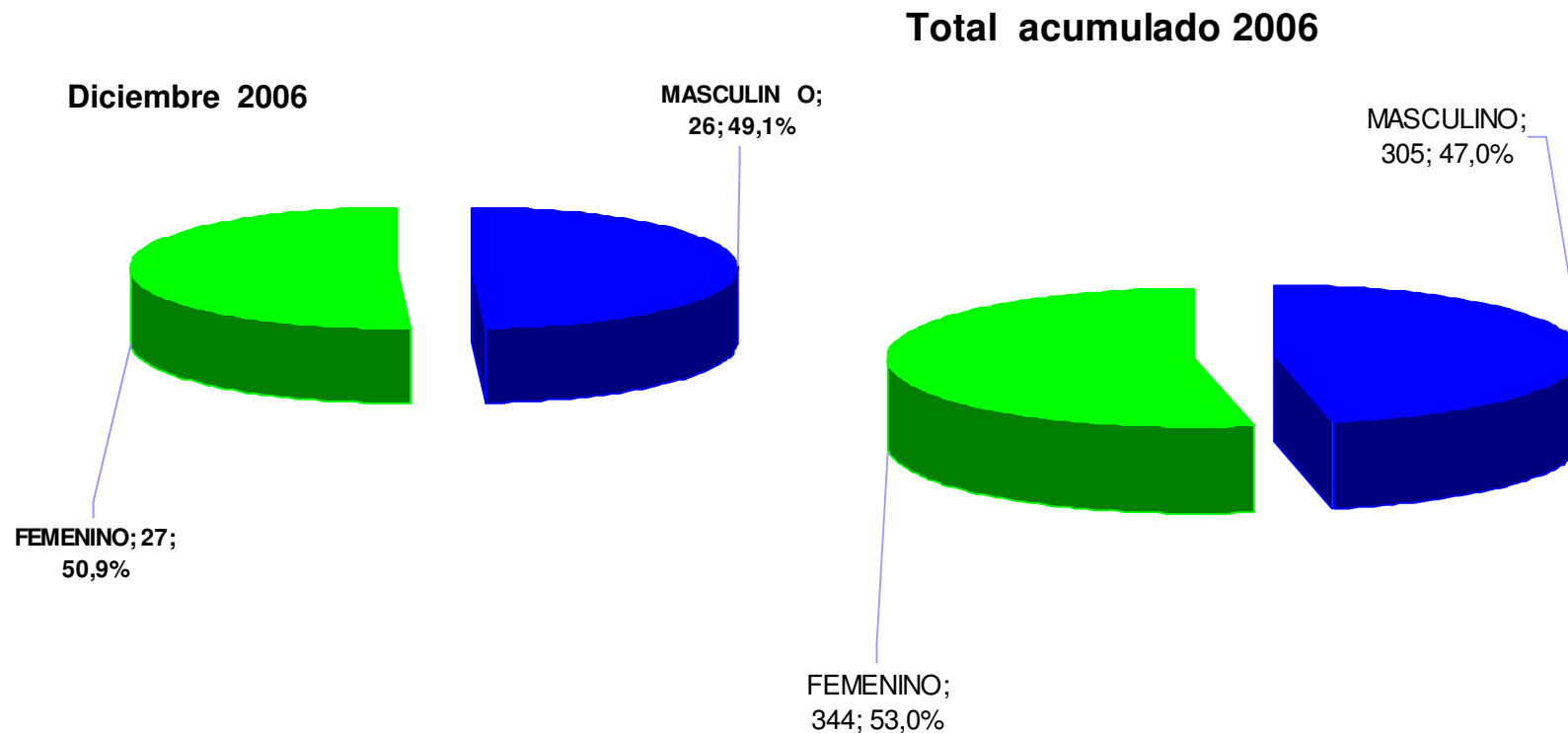


## Total Acumulado 2006



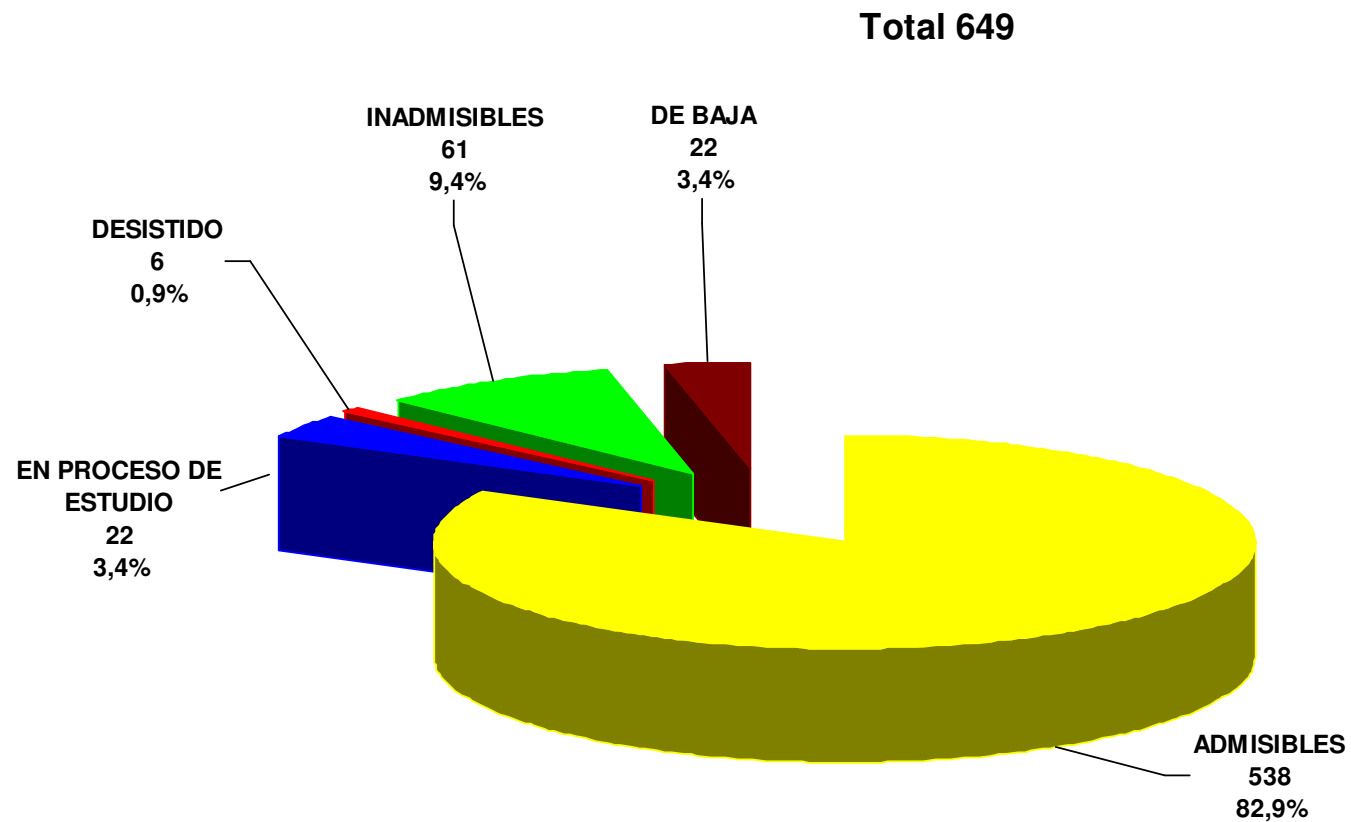
Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Reclamos ingresados por sexo de la persona dañada



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Reclamos tramitados

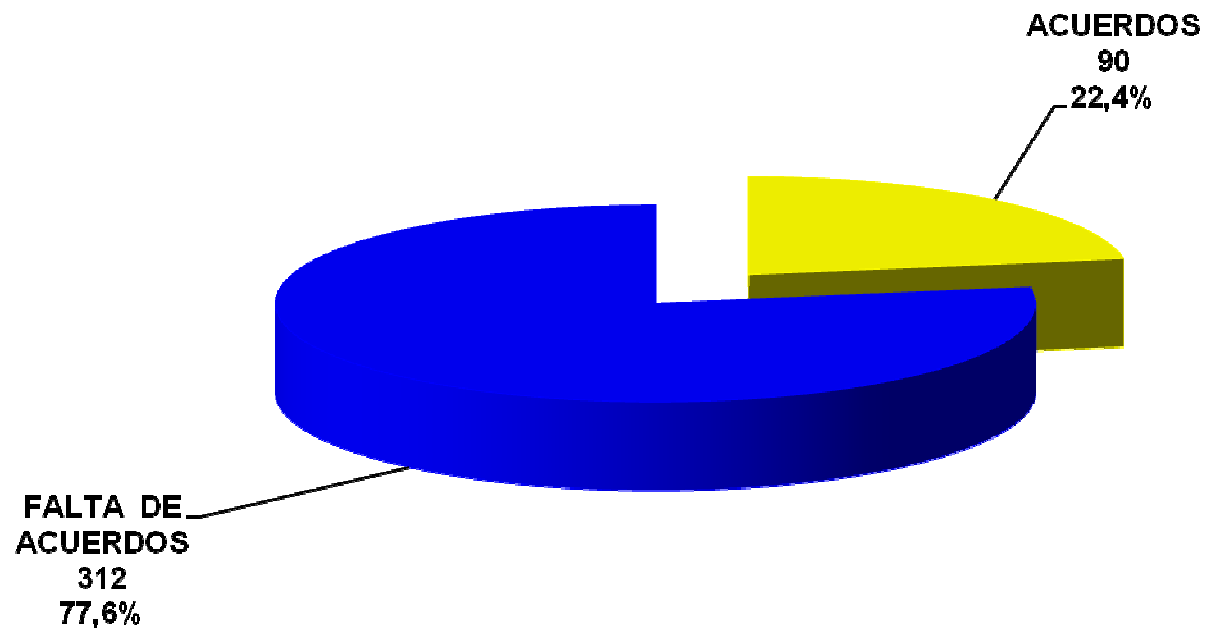


Estadísticas de enero a diciembre  
2006



# Reclamos terminados

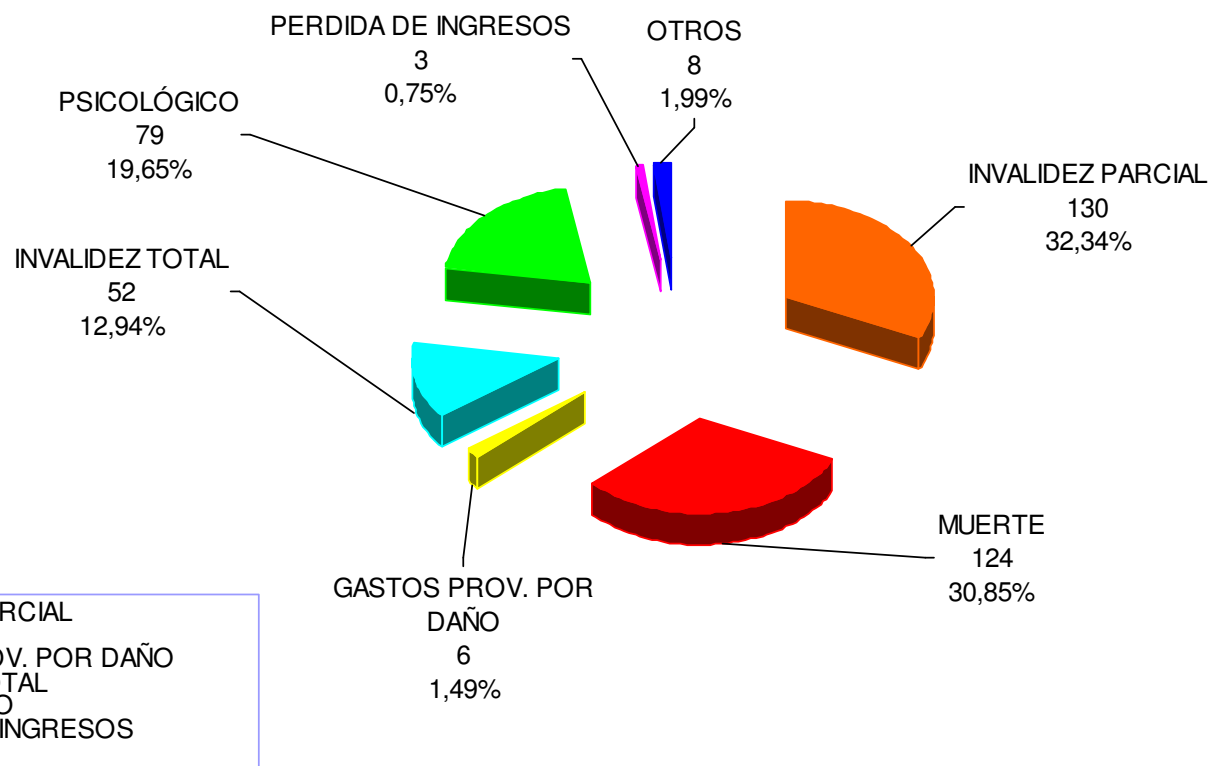
**402 Reclamos Terminados en el 2006**  
**(= 62% del total de reclamos recibidos en el año)**



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Daños correspondientes a reclamos terminados

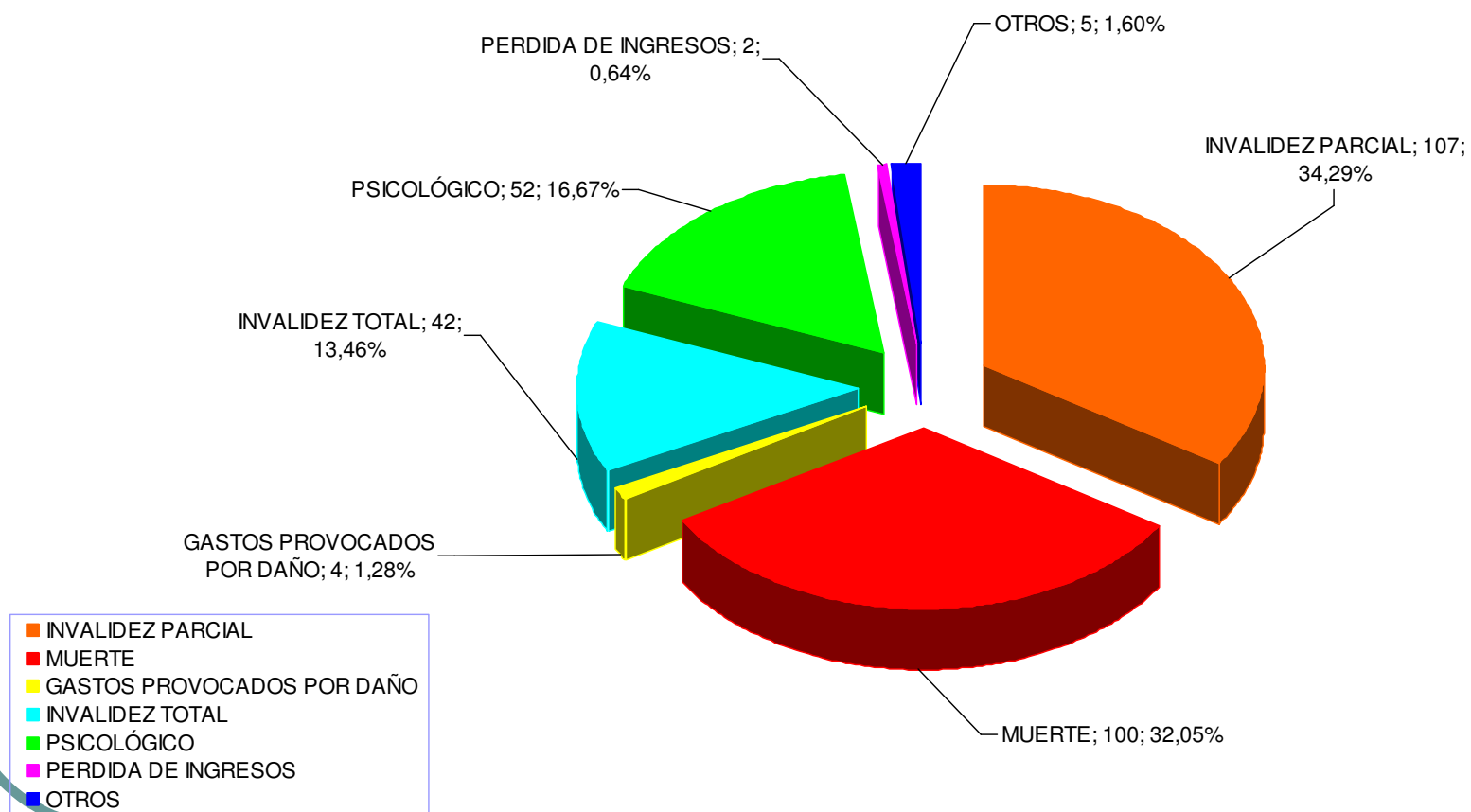
402 reclamos



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Daños correspondientes a reclamos terminados sin acuerdo

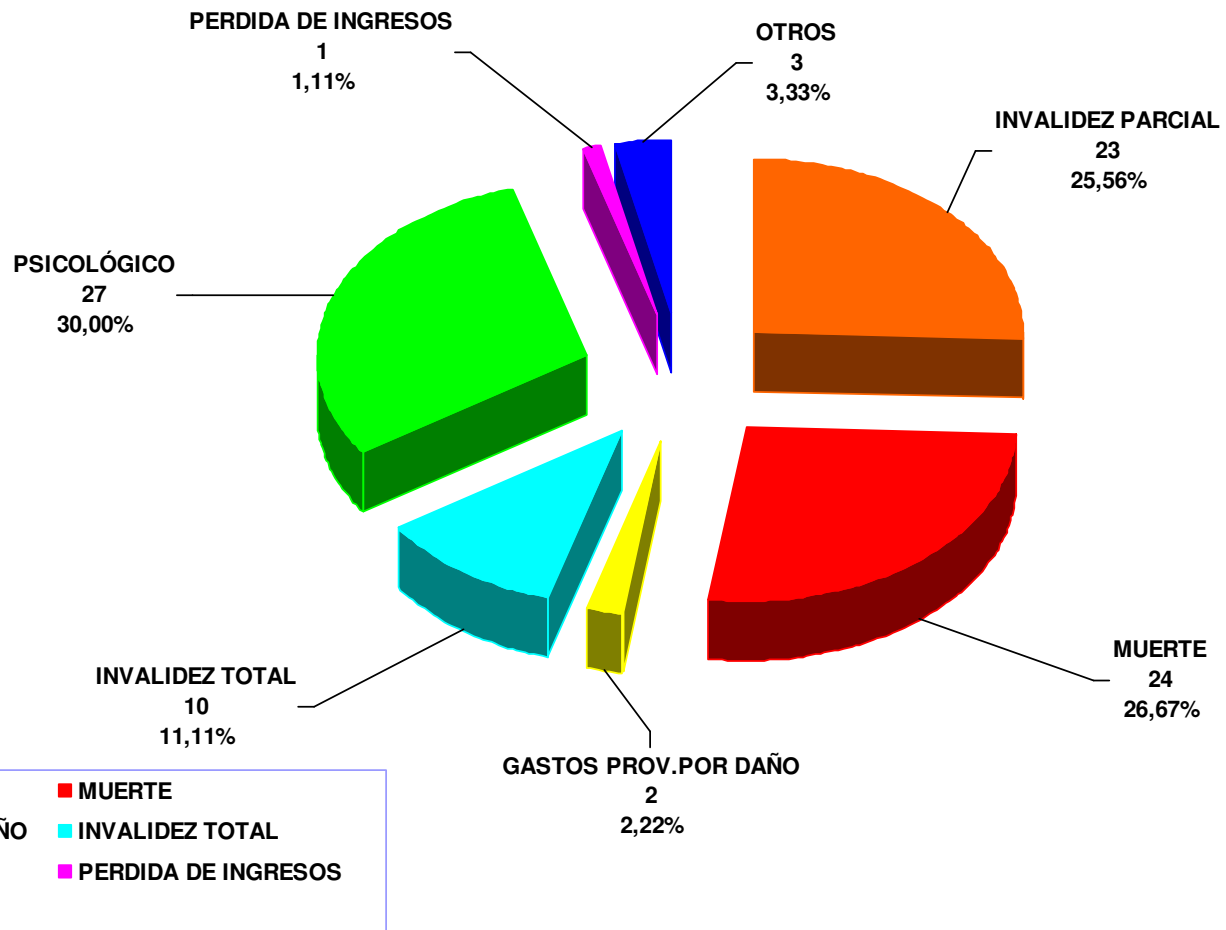
312 reclamos



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

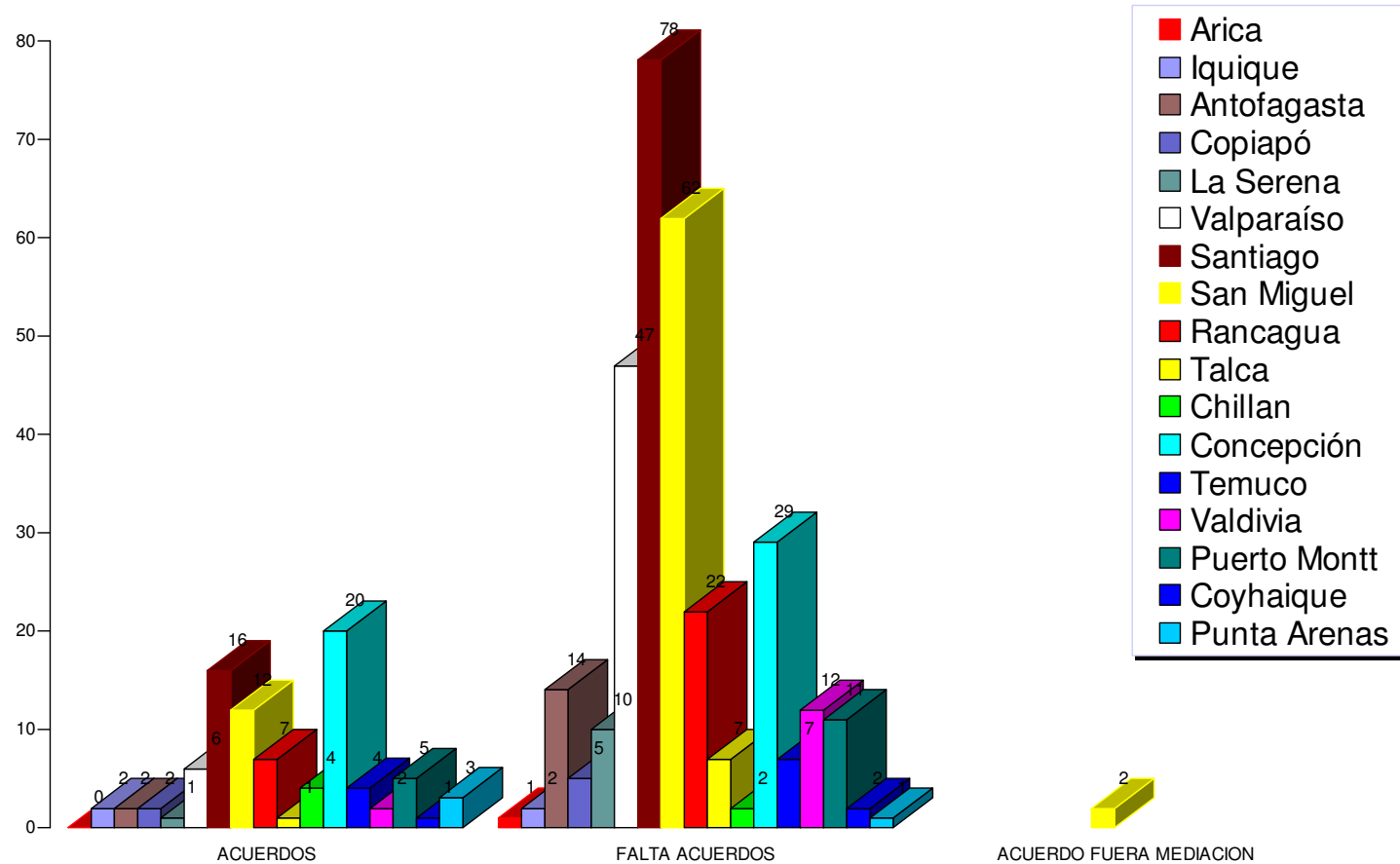
# Daños correspondientes a reclamos terminados con acuerdo

90 reclamos



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

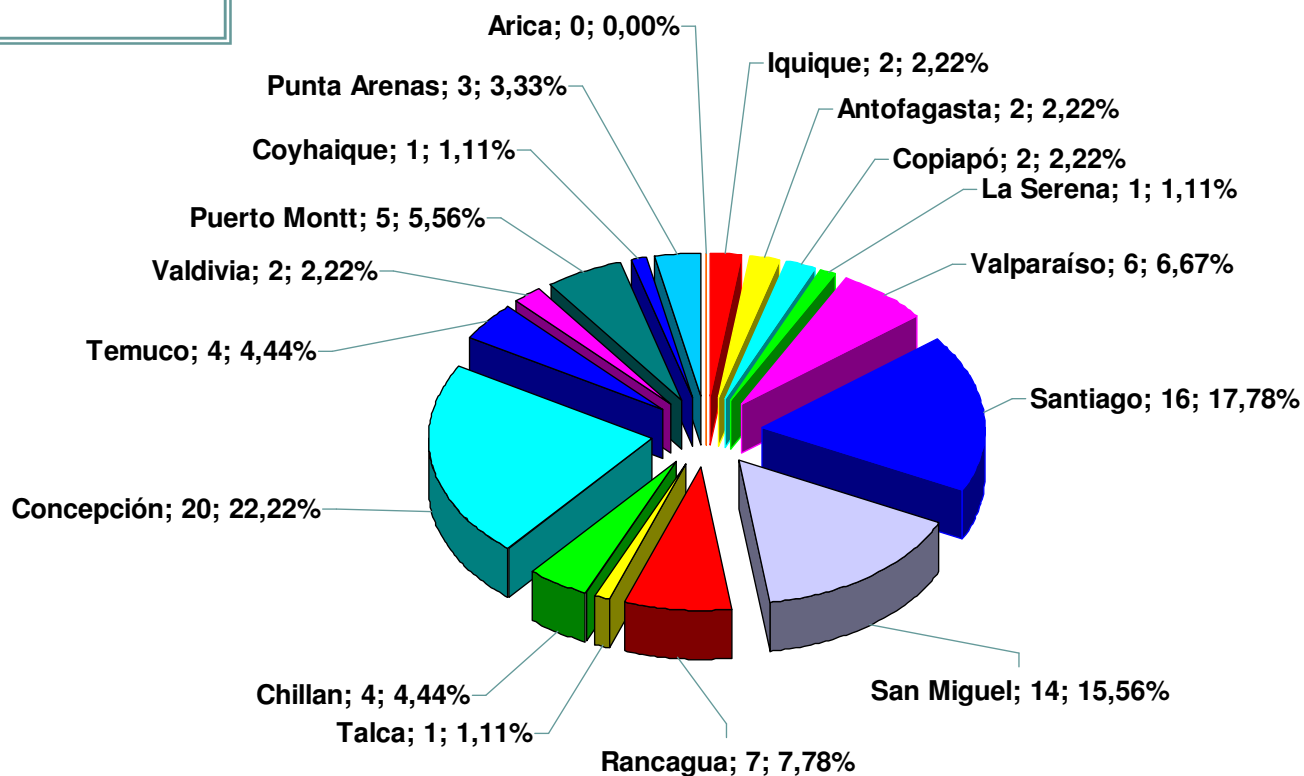
# Reclamos terminados por Procuraduría Fiscal



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Reclamos terminados con acuerdos, por Procuraduría Fiscal

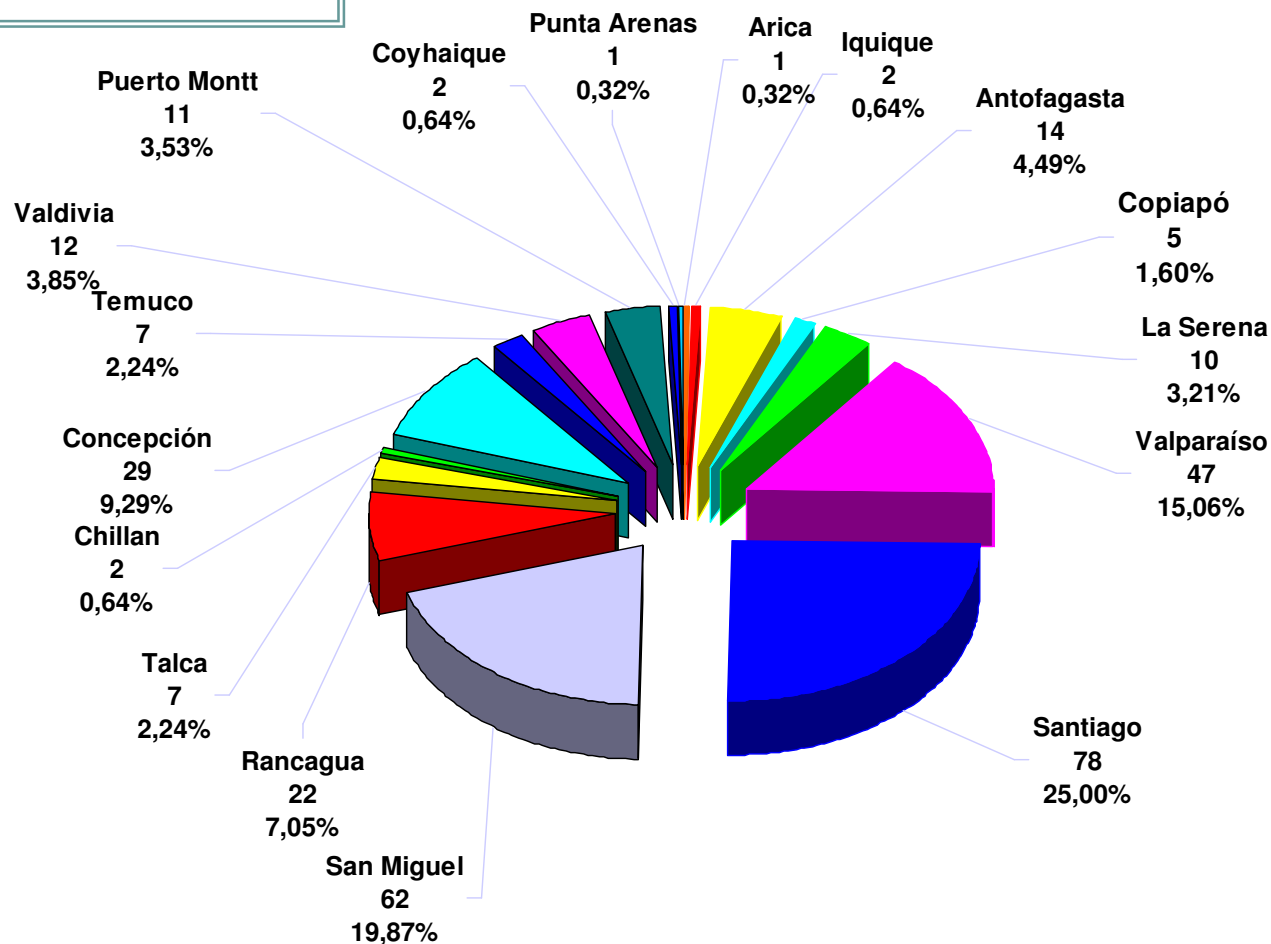
## ACUERDOS 90



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

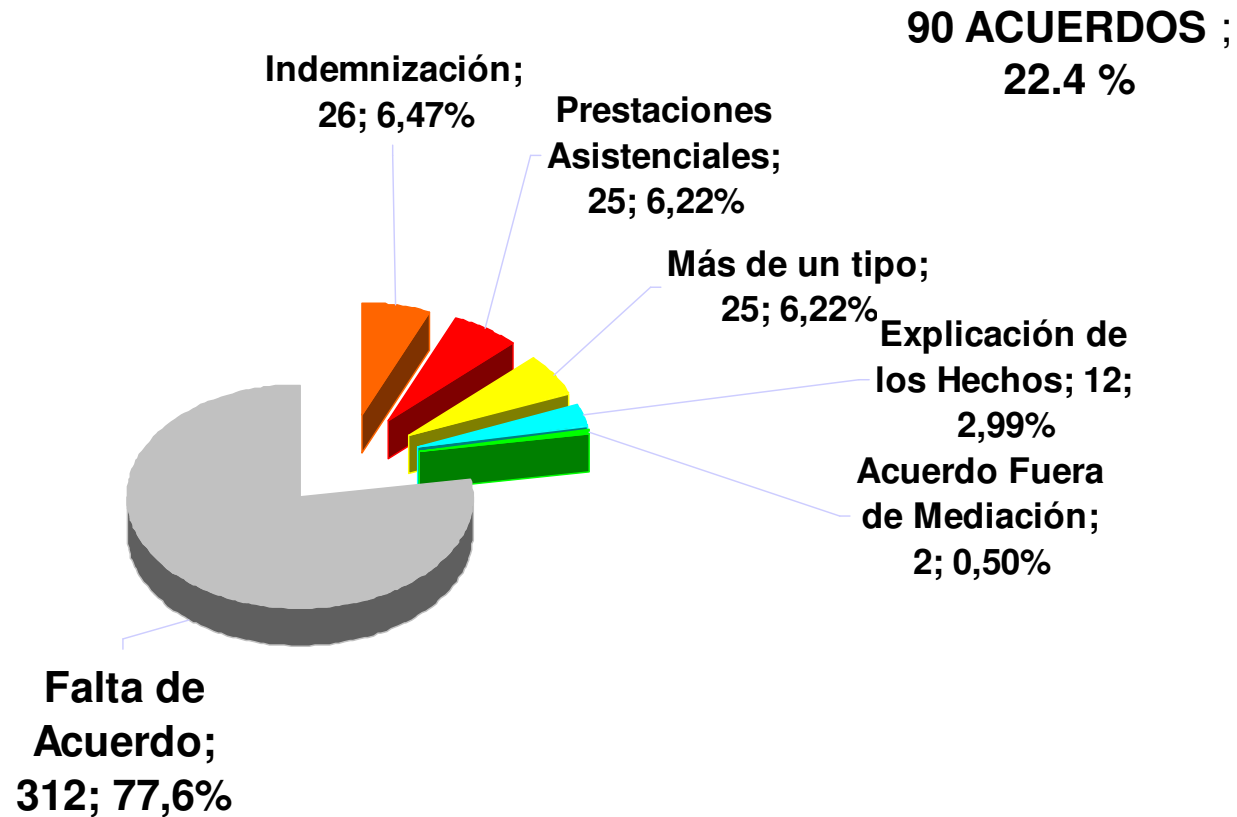
# Reclamos terminados sin acuerdo, por Procuraduría Fiscal

**SIN ACUERDO 312**



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

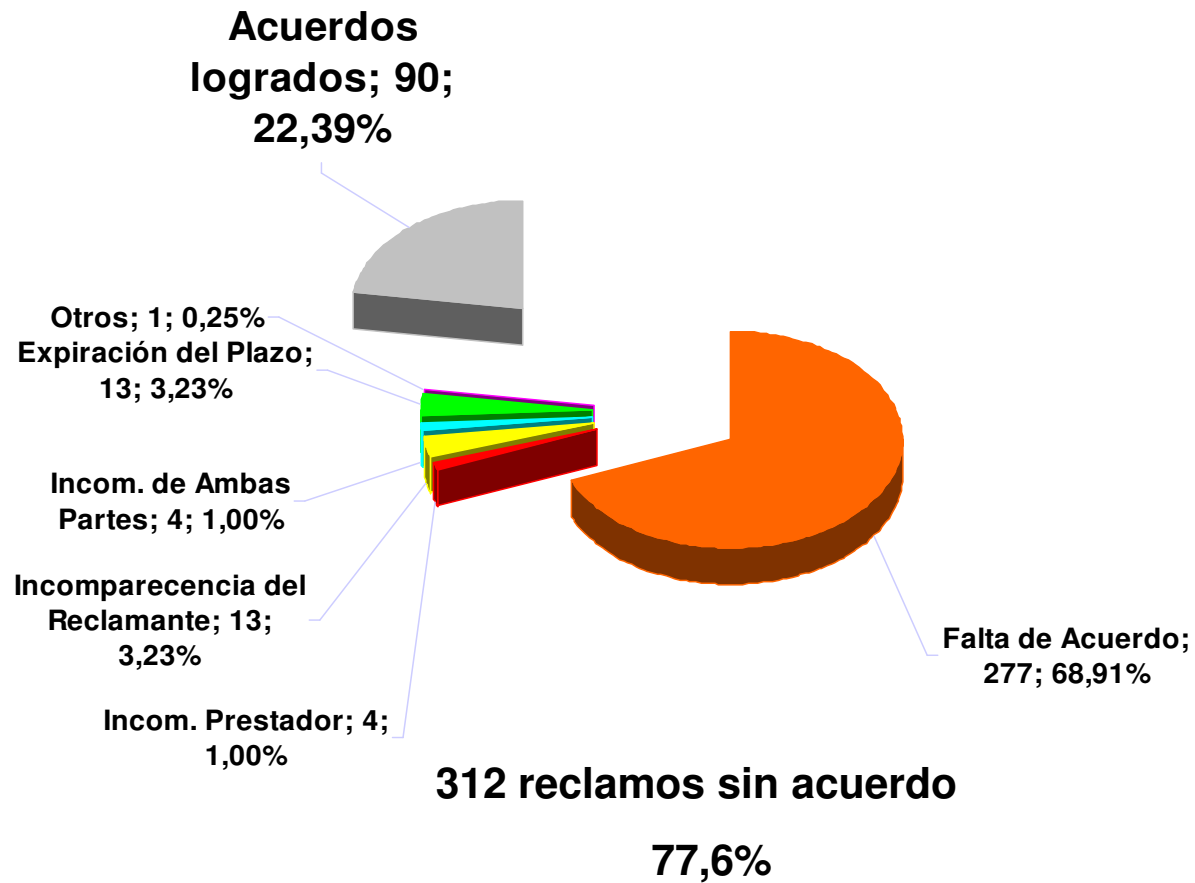
# Tipos de acuerdos logrados en reclamos terminados



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

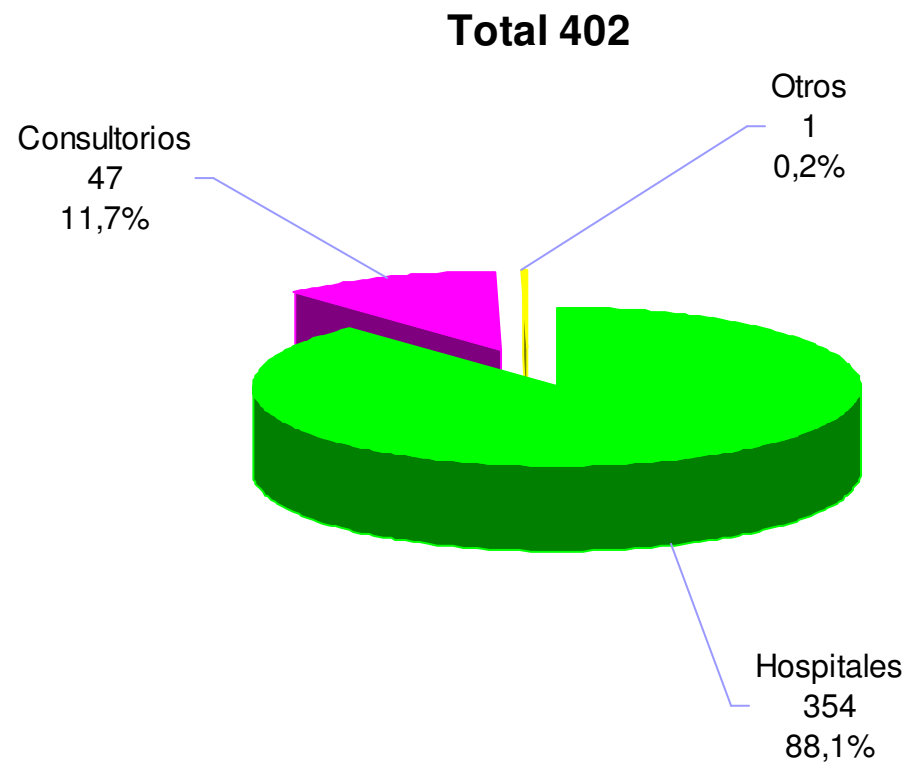


# Tipo de falta de acuerdos en reclamos terminados



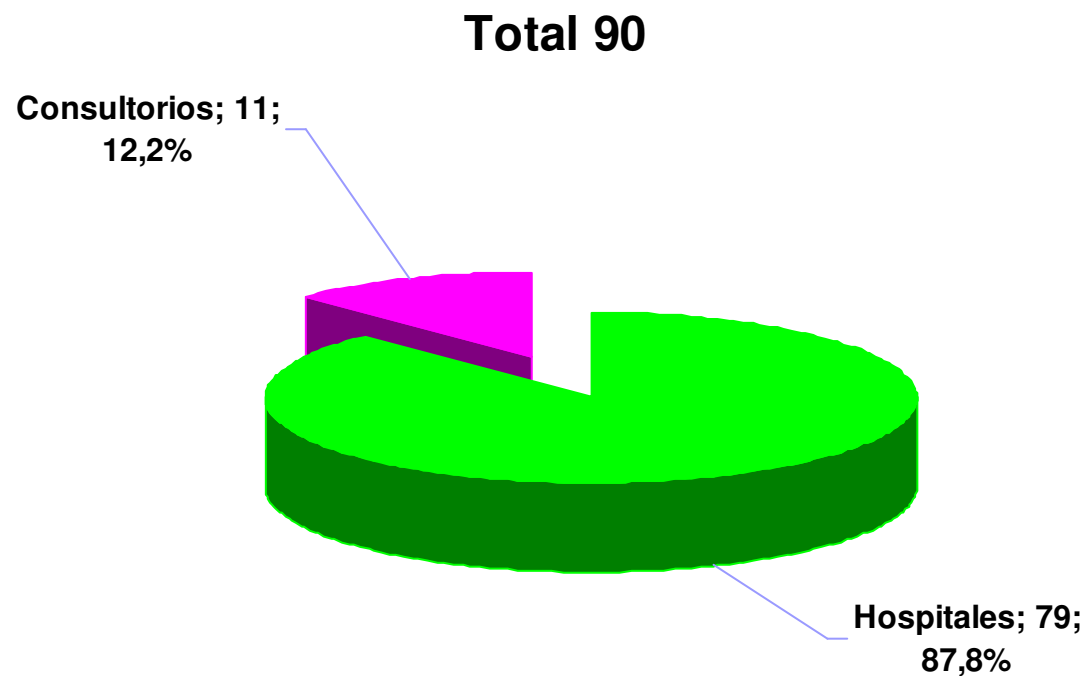
Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Tipo de prestador público de salud en reclamos terminados



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

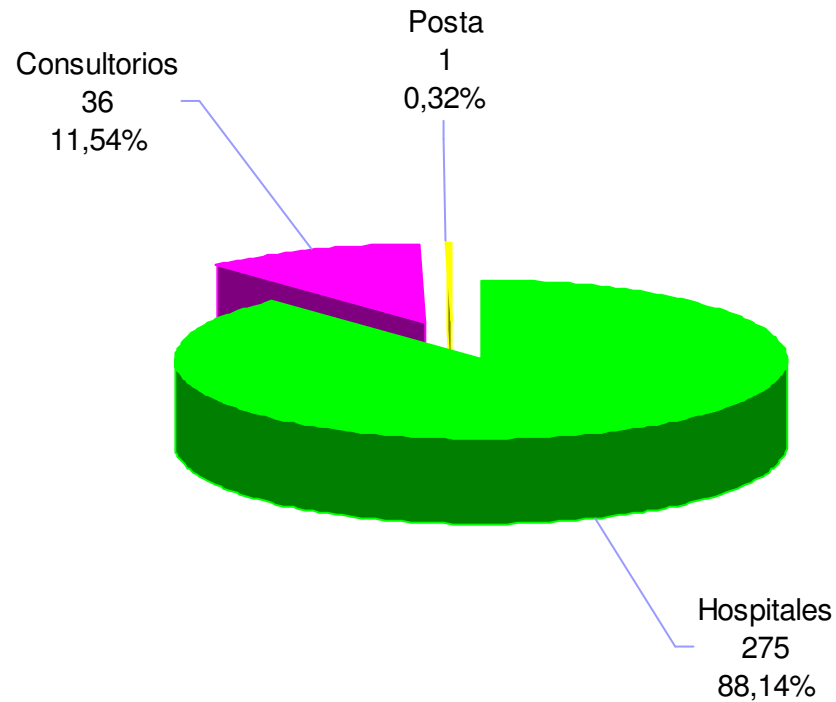
## Tipo de establecimientos que logran acuerdos



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# Tipo de establecimientos que no logran acuerdos

**Total 312**



Estadísticas de enero a diciembre  
2006

# SINTESIS DE RESULTADOS 2005 - 2006

- En 21 meses de funcionamiento de Mediación por daños en salud, el CDE ha recepcionado 1.045 solicitudes de mediación
- El 58,6% de las personas que solicitan mediación (reclamantes) son mujeres (612), y el 41,4% hombres (433). Entre los dañados, si bien se mantiene igualmente un leve predominio de las mujeres (55%), aquí la paridad es mayor que entre los reclamantes.
- Un 9% de las solicitudes han sido declarados inadmisibles (94) y el 79,6% admisibles (832), el resto corresponde a desistidos y/o en proceso.
- 576 solicitudes han concluido: el 76,7% (442 casos) sin acuerdo y el 23.3% (134 casos) con acuerdo.
- De las solicitudes de mediación que han concluido el proceso, el 67,5% no llega a acuerdo entre las partes (389), 5.9% no comparecen una o ambas partes (34 casos), 0.3% los reclamantes desisten,(2 casos), 2.8% expira el plazo de mediación (16 casos), otros 0.2% (1 caso).

## continuación ....

El 23,3% restante, llega a acuerdo, según se detalla a continuación:

el 7.5% de las reparaciones corresponde a prestaciones asistenciales (43), 6,3% a indemnizaciones (36), 5.6% a 2 tipos de prestaciones (indemnización más prestaciones o, indemnización / prestación más petición de disculpas – 32 casos), 2.8% a explicación de los hechos (16), y 1.2% a acuerdos fuera de mediación (7 casos).

- El tipo de daño de los casos terminados, en un 32,5% corresponde a invalidez parcial (187 casos), un 31.3% a muerte (180 casos), 18.4% a daño psicológico (106 casos), 10.6% a invalidez total (61 casos), 4.3% a gastos provocados por el daño (25 casos), 1.7% a pérdida de ingresos (10 casos) y un 1,2% a otro tipo de daño (7 casos).
- De los establecimientos de salud reclamados, en un 89.4% son hospitales (515), 10,1% a consultorios (58), y un 0.5% a otro tipo de establecimiento (3).