

ORD. SS/N° 3620

**ANT:** Oficio N° 79310 de fecha 16 de septiembre de 2021.

**MAT:** Responde consulta sobre reclamos en contra de la Clínica Alemana de Santiago.

Santiago, 17 NOV. 2021

**DE: SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**A: H. DIPUTADO GABRIEL SILBER R.**

Esta Superintendencia recibió, mediante el oficio del Antecedente, la consulta efectuada para que este organismo *"informe a esta Cámara sobre la cantidad de reclamos ingresados en esa Superintendencia contra la Clínica Alemana de Santiago y/o sus profesionales, indicando la sucursal respectiva, durante los años 2018, 2019, 2020 y 2021, precisando el número de acogidos y rechazados, sus motivos, el tiempo medio de la duración del procedimiento hasta la respuesta al requirente, las sanciones que le han sido aplicadas al prestador durante el mismo periodo, el tiempo que demora la respuesta del reclamado y las sanciones aplicadas por demora en las respuestas"*.

Al respecto, adjunto a Ud. documento en formato Excel en el que se contiene la información solicitada respecto del prestador de salud individualizado, tanto en relación a los reclamos como a las multas cursadas, para los períodos referidos, según la desagregación por resultado de cada caso.

Saluda atentamente a Ud.,

  
**PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**Adj.: Planilla Excel con detalle de casos y sanciones**

  
RCR/CCG/GRG  
DISTRIBUCION  
- H. Diputado Gabriel Silber R.  
- Intendencia Prestadores  
- Fiscalía  
JIRA: RE-1201

Reclamos Finalizados en contra de Clínica Alemana - Santiago, desagregados por Materia, fecha de ingreso, sucursal y resultado

| Etiquetas de fila                                                 | 2018 |     | 2019 |     | 2020 |     | 2021 | Total general |
|-------------------------------------------------------------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|---------------|
|                                                                   | CAS  | DYD | CAS  | DYD | CAS  | DYD | DYD  |               |
| Clínica Alemana - Santiago                                        | 6    | 28  | 7    | 31  | 6    | 68  |      | 176           |
| Inadmisible                                                       | 1    | 12  | 1    | 18  | 4    | 33  | 9    | 78            |
| Derivación al Prestador                                           | -    | 3   | -    | 2   | -    | 20  | 11   | 36            |
| Rechaza reclamo                                                   | -    | 7   | 1    | 3   | 1    | 4   | 1    | 17            |
| Desistimiento del reclamante                                      | 2    | 3   | -    | 5   | -    | 2   | -    | 12            |
| Acoge Reclamo                                                     | 3    | 1   | 4    | -   | -    | 1   | -    | 9             |
| Acoge Parcialmente                                                | -    | 1   | -    | 1   | 1    | 4   | 1    | 8             |
| Derivación a otros Servicios                                      | -    | 1   | -    | -   | -    | 2   | 5    | 8             |
| El prestador ya dio cumplimiento                                  | -    | -   | -    | 2   | -    | 1   | -    | 3             |
| Derivación a la Intendencia de Fondos - Superintendencia de Salud | -    | -   | -    | -   | -    | 1   | 2    | 3             |
| Respuesta directa al reclamante                                   | -    | -   | 1    | -   | -    | -   | 1    | 2             |
| Clínica Alemana - La Dehesa                                       | -    | 1   | -    | 1   | 1    | 8   | 6    | 17            |
| Derivación al Prestador                                           | -    | -   | -    | -   | -    | 3   | 5    | 8             |
| Inadmisible                                                       | -    | -   | -    | -   | 1    | 4   | -    | 5             |
| Acoge Reclamo                                                     | -    | -   | -    | 1   | -    | -   | -    | 1             |
| Desistimiento del reclamante                                      | -    | 1   | -    | -   | -    | -   | -    | 1             |
| Acoge Parcialmente                                                | -    | -   | -    | -   | -    | 1   | -    | 1             |
| Derivación a otros Servicios                                      | -    | -   | -    | -   | -    | -   | 1    | 1             |
| Clínica Alemana - Chicureo                                        | -    | -   | -    | -   | -    | 1   | 1    | 2             |
| Derivación a otros Servicios                                      | -    | -   | -    | -   | -    | 1   | -    | 1             |
| Derivación al Prestador                                           | -    | -   | -    | -   | -    | -   | 1    | 1             |
| Total general                                                     | 6    | 29  | 7    | 32  | 7    | 77  | 37   | 195           |

Reclamos en tramitación en contra de Clínica Alemana - Santiago, desagregados por Materia, fecha de ingreso, y sucursal

| Prestador                   | 2020 | 2021 | Total general |    |
|-----------------------------|------|------|---------------|----|
|                             | DYD  | CAS  | DYD           |    |
| Clínica Alemana - Santiago  | 12   | 9    | 29            | 50 |
| Pendiente de respuesta      | 12   | 9    | 29            | 50 |
| Clínica Alemana - La Dehesa | 2    | -    | 8             | 10 |
| Pendiente de respuesta      | 2    | -    | 8             | 10 |
| Total general               | 14   | 9    | 37            | 60 |