

**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE KINESIOLOGÍA

# **CARACTERIZACIÓN DE LOS RECLAMOS DEL SECTOR SALUD RECIBIDOS EN EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. CHILE, ENERO DE 2004-MARZO DE 2005**

Tesis Entregada a la UNIVERSIDAD DE CHILE En cumplimiento parcial de los requisitos para optar  
al grado de LICENCIADO EN KINESIOLOGIA

Por

**Marcela Paz Boada Peña**  
**María Andrea Méndez Gálvez**

**2005**

DIRECTOR DE TESIS: Kinesiólogo Verónica Vargas Sanhueza PATROCINANTE

DE TESIS: Profesor Licenciado Sra. Sylvia Ortiz Zúñiga Master en Ciencias

Texto completo en: [www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/boada\\_m/sources/boada\\_m.pdf](http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/boada_m/sources/boada_m.pdf)



<b>RESUMEN .</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .</b>	<b>3</b>
<b>Texto Completo .</b>	<b>5</b>



## RESUMEN

El presente estudio busca responder a la necesidad de información acerca de la situación actual de los reclamos del sector salud, considerando las características de los usuarios y, principalmente, las del reclamo. Debido a esto, en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor, se tomó su población de reclamos, a nivel nacional, para realizar un estudio descriptivo, transversal y retrospectivo con el objetivo de caracterizar a los reclamos según género, zona geográfica de procedencia, lugar de atención, sector de salud, categoría de reclamo, categoría de la solicitud y resultado obtenido por el usuario.

Los datos utilizados para este estudio fueron solicitados al Servicio Nacional del Consumidor y extraídos, por la Asesora de Control, Calidad y Gestión de los Procesos de dicha institución, desde el software SERNAC facilita, creado para el sistema integrado de atención del consumidor. La población de estudio fue de 123 reclamos.

Luego de recolectar los datos se realizaron distribuciones de frecuencia absolutas y relativas según cada variable y, además, se cruzaron las variables entre sí. Para el análisis de los datos se utilizó moda y promedio, y se realizó el cálculo de tasas y razones.

Entre el primer trimestre de 2004 e igual trimestre de 2005, el número de reclamos aumentó al doble; el mayor porcentaje de reclamos fue presentado por mujeres (56,1%); la mayoría de reclamos provino del sector privado (93,5%); el área económico-administrativa concentró el mayor número de reclamos (52%), tanto en el sector público como en el privado; la solicitud más frecuente fue la devolución de dinero (18,7%), tanto en el área económico-administrativa como en la categoría mala prestación;

la mayoría de los consumidores obtuvieron resultado desfavorable (55,3%), situación que se observó en todas las categorías de reclamo y en ambos sectores de salud.

A nivel regional, la RM presentó el mayor porcentaje (56,9%) y la mayor tasa de reclamos (1,15). A nivel comunal, Las Condes y Santiago concentraron los mayores porcentajes de reclamos (7,3%), la mayor tasa de reclamos correspondió a Providencia (4,77).

En conclusión, la mayoría de los reclamos fueron presentados por mujeres, sector privado, área económico-administrativa, solicitándose principalmente la devolución de dinero, con predominio del resultado desfavorable. El mayor número y tasa de reclamos se presentó en la RM, específicamente, en las comunas del sector oriente y en la de Santiago.

## ABSTRACT

The present study is looking for an answer to the need of information about the actual situation of the health field's demands, considering the users characteristics and mainly the request's ones as well. Due to these facts, we have taken a national sample of requests from Servicio Nacional del Consumidor (Consumer National Service) to make a retrospective descriptive cross curriculum study with the purpose of classifying these requests into genre, geographical location of origin, place, health field, request category, application category, and user's results outcome.

Access Quality and Process Manager and Control Assistant at SERNAC (Consumer National Service) provided the data used for this study which was taken from SERNAC software that was created as an integrated system to assist the consumer.

After collecting the data, absolute as well as relative frequency distributions were performed depending on each variable and also variables crossing were made among them. Mode and Average were used for the data analysis and calculus of rate and ratio will be done.

As a conclusion from the study, it was observed that, at national level, between 2004 first and second quarter and same period in 2005, the number of claims doubled; the greatest amount of requests was demanded by women, coming most of them from private sector. Economical- administrative area gathered the major number of claims, either in public or private areas. Money restitution was the most frequent petition in economical – administrative field as well as in bad service category. Most of the requests' outcomes were unfavorable to the consumer, situation observed in every single claim field.

At a regional level, Región Metropolitana (Metropolitan Region) presented the highest percentage of claims and the largest rate, too. At communal level, Las Condes and Santiago concentrated the largest amount of claims, but the highest rate belonged to Providencia.



# Texto Completo

Texto completo en: [www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/boada\\_m/sources/boada\\_m.pdf](http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/boada_m/sources/boada_m.pdf)