

*Ministerio de Salud Pública*

ASUNTO No.1.-

Montevideo, **16 ENE 2006**

VISTO: la necesidad de actualizar las normas que reglamentan la actuación y procedimiento en relación con la tramitación de peticiones, reclamaciones o consultas de los usuarios de Servicios de Salud;-----

RESULTANDO: que el Decreto del Poder Ejecutivo N° 395/002 de 16 de octubre de 2002, oportunamente estableció normas tendientes a garantizar los derechos o intereses de los usuarios en tal sentido;-----

CONSIDERANDO: I) que por Ordenanza del Ministerio de Salud Pública N° 566 de fecha 19 de junio de 2005, se creó en la órbita de la Dirección General de la Salud una Comisión tendiente a actualizar la reglamentación vigente, a efectos de mejorar la protección de los derechos de los usuarios;-----

II) que dicha Comisión aconsejó la necesidad de adoptar medidas que confieran mayor efectividad a los procedimientos dispuesto oportunamente;-----

III) lo informado por la División Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública;-----

ATENTO: a las facultades otorgadas por la Ley N° 9.202 de 12 de enero de 1934 "Orgánica de Salud Pública" y lo dispuesto por los Decretos del Poder Ejecutivo N° 258/992 de 9 de junio de 1992, N° 297/002 de 2 de agosto de 2002 y N° 395/002 de 16 de octubre de 2002;-----

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

DECRETA:

Artículo 1°.- Modificase lo dispuesto por los artículos 2, 11, 13, 15, 24, 26, 27 y 29 del Decreto del Poder Ejecutivo N° 395/002 de 16 de octubre de 2002, los que quedarán redactados en los siguientes términos:

"Artículo 2°.-

**Alcance.** El presente será de aplicación a todos los servicios de salud tanto públicos como privados, de cobertura integral o parcial.-----

En el ámbito de la Administración Pública, en todo aquello que no esté regulado expresamente, será de aplicación lo dispuesto por el Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991.-----

Los plazos establecidos en el presente Decreto comenzarán a correr a partir del día hábil siguiente al de su notificación."-----

"Artículo 11°.-

**De las formas de presentación.** Las peticiones, reclamaciones o consultas deberán formularse, en primera instancia, ante el propio Servicio de Salud, por escrito o por los medios electrónicos de transmisión a distancia que ofrezcan garantías y seguridad de recepción, que constituirá por sí documentación auténtica que hará plena fe, a estos efectos, en cuanto a la existencia del original transmitido.-----

Una vez agotada la instancia ante el Servicio de Salud, se seguirá el trámite establecido en el Capítulo V.-----

Exceptúase de la exigencia de presentación escrita los casos que



## *Ministerio de Salud Pública*

hagan referencia a aspectos meramente administrativos u organizativos del Servicio".-----

### "Artículo 13°.-

**Presentación.** Toda petición, reclamación o consulta a que refiere la presente reglamentación deberá ser presentada ante la Oficina de Atención al Usuario del Servicio de Salud correspondiente. Los apoderados y en general, el que actúe en virtud de una representación deberá expresar su calidad y acreditar la misma en los términos previstos por el Decreto N° 500/991.-----

La institución receptora deberá dejar registro de la recepción de la petición, reclamo o consulta que se le efectúe, entregando al interesado la respectiva constancia".-----

### "Artículo 15°.-

**Obligación de Decidir y Plazos.** Todos los Servicios de Salud están obligados a decidir sobre cualquier petición, reclamación o consulta que le formule un usuario o paciente, previo los trámites que correspondan para la debida instrucción del asunto.-----

En los casos en que se alegue daño derivado de las prestaciones y el trámite dé lugar a una investigación dentro del Servicio, dicha decisión deberá ser

comunicada por escrito al usuario en un plazo no mayor de veinte días.-----

Las resultancias finales de la instrucción deberán ser notificadas por escrito al usuario o a quien lo represente en un plazo máximo de noventa días, prorrogables por causa fundada y por única vez por otros noventa días.-----

En caso de dificultad de acceso o falta de cumplimiento en las prestaciones o cuando no exista acuerdo sobre las obligaciones recíprocas de carácter no asistencial entre prestador y usuario, deberá adoptarse resolución en un plazo máximo de veinte días.-----

El incumplimiento de los plazos establecidos por parte de los Servicios otorgará derecho al usuario a su presentación ante el Área de Atención al Usuario de la División Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, la que procederá a intimar el cumplimiento a la institución omisa en el plazo de diez días, bajo apercibimiento de la aplicación de las sanciones previstas por el artículo 281 de la Ley N° 15.903 de 10 de noviembre de 1987, sin perjuicio de la instrucción que corresponda dentro de su ámbito".-



## *Ministerio de Salud Pública*

“Artículo 24°.-

**Medidas para mejor resolver.** El Departamento competente de la División Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública podrá requerir de los Servicios los informes técnicos o documentación, cualquiera sea su naturaleza, que estime necesario para la instrucción del asunto. De las respuestas que se brinden se otorgará vista oportunamente, al usuario y Servicio de Salud involucrado.”-----

“Artículo 26°.-

**Dictámenes de la División Servicios de Salud.** Del dictamen de la División Servicios de Salud se otorgará vista personalmente al usuario y Servicio de Salud involucrado.-----

La División Servicios de Salud podrá aconsejar la remisión de los antecedentes a la Comisión Honoraria de Salud Pública de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 9.202 de 12 de enero de 1934 (Orgánica de Salud Pública), u otras con competencias específicas, si de las actuaciones surgiere mérito para ello, así como efectuar las comunicaciones pertinentes.”-----

“Artículo 27°.-

**Registro de las decisiones o dictámenes.** Las decisiones o dictámenes que se adopten o se emitan



tanto por la División Servicios de Salud, como por la Comisión Honoraria de Salud Pública, en su caso deberán registrarse, cuando correspondiere, como antecedentes del Servicio de Salud y profesionales actuantes a los fines que se estimen pertinentes".-----

Artículo 29°.-

Las peticiones, reclamaciones o consultas de los usuarios que no requieran informes técnicos por resultar de mero corte administrativo o referido a la organización del Servicio de Salud, deberán ser sustanciadas o resueltas por el mismo en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas."-----

Artículo 2°.- Los Servicios de Salud Públicos y Privados deberán remitir mensualmente al Área de Atención al Usuario de la División Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, dentro de los primeros diez días de cada mes, informe sobre el número de denuncias, quejas y reclamos recibidos por los Servicios de Salud, incluyendo número total de planteos, con especificación de los datos filiatorios y Cédula de Identidad del denunciante, referencia sucinta al asunto de que se trate, profesionales involucrados y resolución adoptada, en su caso.-----

El incumplimiento de lo dispuesto precedentemente dará lugar a las sanciones pertinentes salvo que medie causa justificada, en cuyo caso la Administración podrá



*Ministerio de Salud Pública*

conceder una prórroga atendiendo las razones invocadas.-----

Artículo 3°.- Deróganse los artículos 23 y 25 del Decreto del Poder Ejecutivo N° 395 de 16 de octubre de 2002.-----

Artículo 4°.- Comuníquese. Publíquese.-----

Decreto N°

Decreto Diario Oficial N°

Ref. N° 001-5004/2005

/lsm

lsm

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature: Tabaré Vázquez*

Dr. Tabaré Vázquez  
Presidente de la República



100