

# Reunión Regional sobre solución de controversias entre Usuarios y Prestadores de Servicios de Salud.-



Dra. Silvy Duran  
Uruguay

# [ Información general ]

- Aumento de juicios
- Aumento de costos en salud
- Cambio tipo de demandas
- Aún hoy la mayoría son desestimadas
- Ocorre por igual en ambos subsectores

A decorative graphic at the top of the slide features a white left square bracket on the left, a green right square bracket on the right, and a horizontal green line connecting them.

# Historia de la Atención de controversias en el País

# [ Marco regulatorio ]

---

- Decreto 395/02
- Decreto 15/06
- Ley 18.335
- Ley 18.211



# LEY 18.211

En el marco de un conjunto de reformas del Estado, se crea el 1º de enero de 2008 el Sistema Nacional Integrado de Salud.



# LEY 18.335

Establece los derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios de los Servicios de Salud.

# Decreto 395/02

- Crea las OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO
- Con el fin de:  
Informar, orientar atender y canalizar las reclamaciones o consultas que formulen los usuarios.
- Los reclamos y/o denuncias, deben ser presentadas SIEMPRE primero en la INSTITUCIÓN correspondiente.

# Decreto 15/06

- Amplia el 395/02
- Establece el ámbito a nivel nacional
- En el marco de éste, se crea el  
**AREA DE ATENCION AL USUARIO**

# Área de Atención al Usuario

Entre sus fines está:

- RECUPERAR el VÍNCULO del usuario con la Institución
- PROMOVER EL DIÁLOGO entre las partes
- Monitorear las oficinas de Atención al Usuario
- Intentar DISMINUIR LA “JUDIALIZACIÓN” de la medicina.

# [ Componen el Área: ]

- A) Call center
- B) Área monitoreo
- C) Oficina personalizada
- D) Unidad de procesamiento de información Institucional

# [ Call center ]

- Vía directa de comunicación entre el MSP y los usuarios
- Es una línea a nivel nacional y gratuita
- Atendido por personal calificado
- Permite dar sugerencias y presentar quejas
- Evacuar dudas y obtener información sobre Servicios de Salud

# [ Oficinas de Atención al Usuario Institucionales ]

- A) El usuario ante cualquier reclamo o denuncia debe presentarse primero ante ellas.
  
- B) Ellas deben:
  - 1) Dar respuesta en tiempo y forma (decreto 15/06)
  - 2) Deben registrar toda queja, reclamos y o denuncia
  - 3) Contar con local apropiado y personal capacitado
  
- C) Son MONITOREADAS desde el Area de Atención al Usuario del MSP

# Oficina de Atención personalizada o 2da. instancia

Si el usuario no queda conforme o no se le contesta en los plazos establecidos, se presenta en segunda instancia ante esta oficina.

# [ UPII ]

La Unidad de Procesamiento de Información Institucional (UPII), es el sector responsable de la sistematización de: encuestas de satisfacción, agradecimientos, reclamos y denuncias, presentadas por los usuarios de los subsectores públicos y privados, con la finalidad de retroalimentar el sector salud y promover su mejora continua.

Cuenta con un programa informático creado para este fin

# Listado de tipologías

- Fallecimiento
- Lesiones graves o secuelas
- Fallas en la relación interpersonal
- Reclamo de servicios
- Dificultades de acceso a los servicios
- Fallas orgánicas que afectan el servicio
- Otros

[

]

# Metodología

**USUARIO**

Reclamo o denuncia

Oficina Atención al usuario Institucional

Resolución favorable

UPII

Resolución no favorable o no contestada

UPII


2da Instancia MSP

favorable

No favorable

Control de calidad

Comisión honoraria De Salud Pública

A decorative graphic consisting of a white left square bracket on the left, a white right square bracket on the right, and a horizontal green line connecting them across the top of the slide.

Si el usuario no queda conforme con la respuesta obtenida en su Institución, se presenta en nuestra oficina: antes de darle trámite a su solicitud, siempre intentamos tomar contacto con la institución y el usuario a fin de solucionar la controversia.

[ Si NO se logra solucionar... ]

- SI ES RECLAMO:
- Se eleva
- Dir.General de la Salud
- Div.Serv. Salud
- Inspecciones

# [ Denuncia ]

---

- Dirección General de Salud
- Departamento Control de Calidad
- Comisión honoraria de SALUD PÚBLICA

# [ UPII ]

## Actividades

- Orientación a los servicios públicos y privados sobre las normativas vigentes e implementación del programa informático.
- Enlace y recepción de información (formato electrónico) enviada por los servicios sanitarios a nivel nacional.
- Clasificación y Procesamiento sistemático de información institucional específica.
- Control interno y externo de la consistencia de la información.

# [ ¿Qué hacemos con la información? ]

- A) Procesamos la información de las Instituciones
- B) Realizamos trazadores asistenciales, que informamos a las Instituciones
- C) Enviamos las resultantes a la Dirección General de la Salud y a la Div. Servicios de Salud
- D) Página web

A decorative graphic consisting of a light green circle on the left side, partially overlapping a horizontal bar. The bar is divided into two sections: a darker green section on the left and a lighter green section on the right. The word "Resultados" is written in white text on the darker green section. Large white and light green brackets are positioned on either side of the bar.

Resultados

# Resultados esperados

- Conocer la percepción del usuario sobre su Servicio de Salud.
- Conocer los motivos de reclamos y/o denuncias mas frecuentes, a fin de trabajar sobre ellas en forma preventiva.
- Monitorear el Nuevo Sistema

# [ Por nuestros datos ]

- Cada 3 reclamos y/o denuncias que se presentan:
- 2 se resuelven a favor del usuario
- Estas no generan procesos posteriores

- 
- A decorative graphic at the top of the slide consists of a white left square bracket on the left, a white right square bracket on the right, and a thick green horizontal line connecting them across the width of the slide.
- Este procedimiento no impide una demanda legal en forma paralela o posterior

# Causas más frecuentes de denuncias y/o reclamos.

- Irregularidades en la organización de los servicios.
- Dificultades en las relaciones interpersonales con médicos, enfermeros, administrativos y otros.

[

]

# Perspectivas



Mediación

Muchas gracias!!



Dra. Silvy Durán