



Resolución N° 927 /2021  
INDDHH 2020-1-38-000095

Montevideo, 14 de abril de 2021

**Sr. Ministro de Salud Pública**  
**Dr. Daniel Salinas**

### **I- Antecedentes**

1.- En fecha 20/02/2020 se presentó AB ante la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH), a los efectos de presentar una denuncia de posible vulneración de su derecho a la salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). La misma fue considerada admisible e ingresada con el Expediente N° 2020-1-38-000095.

2.- La denunciante planteó que frente a reclamos vinculados a un presunto daño derivado de las prestaciones recibidas en el Sanatorio Etchepare y la Mutualista Servicio Médico Integral (SMI), del que no habría recibido respuesta por parte de estas instituciones, presentó una denuncia en la Oficina de Asistencia al Usuario del Ministerio de Salud Pública. Dicha denuncia fue ingresada en el MSP el día 13 de mayo de 2019 con el N° de Expediente 12-001-1-4925-2019.

3.- La denuncia refiere a presuntos daños en su salud, derivados de las prestaciones recibidas por parte del Sanatorio Etchepare y el SMI cuando estuvo internada entre el 17 de marzo y el 28 de abril de 2019.

4.- De acuerdo a la información que surge de la página web del MSP, toda institución tiene 20 días (corridos) para explicar el curso de las acciones a seguir, cuando se trate de un reclamo o denuncia vinculada a "daño derivado de las prestaciones" y en el caso de que se trate de asuntos relativos a la "dificultad de acceso o falta de cumplimiento en las prestaciones o no exista acuerdo sobre las obligaciones recíprocas de carácter no asistencial" la institución cuenta con 20 días (corridos) para adoptar resolución.

5.- La denunciante manifestó que pese al tiempo transcurrido no había recibido respuesta por parte del organismo a la denuncia presentada.

6.- En consecuencia, a los efectos de poder tomar conocimiento de la situación, conforme a lo establecido por el Art. 21 de la Ley N° 18.446 del 24 de diciembre de 2008, la INDDHH solicitó al MSP por Oficio N° 2535/2020 de fecha 13 de marzo de 2020 que en 10 días hábiles informara:



a) *Estado actual del trámite de la denuncia presentada en el MSP por AB en el expediente N° 12-001-1-4925-2019.*

b) *Por qué razones no se había dado todavía respuesta a la misma.*

7.- En fecha 23/03/2020 el MSP dio respuesta a lo solicitado. En dicha contestación se señaló que, como surge de la copia fiel de los antecedentes administrativos que se adjuntaron, la investigación continuaba en trámite, no habiéndose hasta ese momento adoptado resolución definitiva.

8. El MSP informó que habiéndose presentado la denuncia ante el Ministerio el día 13 de mayo de 2019, rige a efectos de su tramitación el "Procedimiento para la tramitación de peticiones, reclamos o consultas de los usuarios de los servicios de salud" aprobado por Decreto N° 395/002 con las modificaciones dispuestas por Decreto N° 15/006 ("el Procedimiento"). Que en virtud de ello, lo primero que el MSP entiende que corresponde aclarar es que, más allá de la profunda preocupación que despiertan este tipo de denuncias, y en especial del compromiso del Ministerio de Salud Pública por investigar todo tipo de irregularidades asistenciales, no es correcto afirmar que la normativa le exija a la autoridad estatal pronunciarse dentro de un plazo de veinte días. El MSP señala que debe tenerse en cuenta que el Decreto N° 395/002 (hoy derogado por Decreto N° 192/019) estableció dos instancias: a) la primera, ante la institución de asistencia médica involucrada; b) finalizada la misma y en determinadas circunstancias (enumeradas taxativamente en el artículo 22), ante el Ministerio de Salud Pública.

9. Indica también el MSP que el primero de los procedimientos mencionados (denuncia ante el prestador involucrado) se encuentra regulado en los artículos 10 a 21 del Procedimiento (capítulos III y IV) y que precisamente, es dentro de dicho marco normativo (artículo 15) es que se establece el plazo de 20 días al que se hacía referencia en el Oficio enviado por la INDDHH. Aclara entonces el MSP que este término resulta aplicable únicamente al procedimiento de denuncia ante la institución médica, no ante el Ministerio de Salud Pública, cuyo procedimiento se encuentra regulado en el Capítulo V (artículos 22 a 27), donde no se realiza alusión alguna a plazos que condicionen la emisión del dictamen de la División Servicios de Salud. Se señala también, por otra parte, que el artículo 2° del procedimiento dispone: "en todo aquello que no esté regulado expresamente, será de aplicación lo dispuesto por el Decreto N° 500/991...". Por lo tanto, se expresa que de entenderse que existe un vacío regulatorio (lo cual no se ha argumentado ni se comparte), podría recurrirse en forma análoga a lo dispuesto en el artículo 108 inciso primero del Decreto N° 500/991 (150 días de la presentación de la petición), pero siempre teniendo en consideración la flexibilización prevista en el inciso segundo: "El vencimiento de dicho plazo no exime al órgano de su obligación de pronunciarse expresamente sobre el fondo del asunto..."-

10. El MSP también señala que es de destacar que, tratándose de una denuncia contra terceros (en este caso prestadores de salud), el Ministerio debió garantizar el debido proceso para todas las partes involucradas (artículo 4 del Procedimiento), razón por la cual,



en cada momento procesal oportuno, confirió vista a las mismas, lo cual obviamente influyó en el tiempo que insumió la investigación.

II. Así, de la lectura del expediente el MSP señala que puede apreciarse:

- Solicitud de información a SMI (fs. 14 y 17), la cual fue contestada a fojas 29 a 33
- Vista a la denunciante a fojas 38, evacuada de fojas 41 a 48
- Vista a SMI (fs. 54), evacuada a fs. 68 y ss.
- Informe en que se solicita a SMI agregación de historia clínica de la paciente (fs. 79 y 80), agregada en actuación de fs. 90.

12. Por otra parte, en esta respuesta el MSP afirma que es menester tener en cuenta que la Administración está obligada a averiguar la verdad material de los hechos previamente a emitir sus conclusiones, tal como lo prevé el artículo 6 del Procedimiento, lo cual ha exigido en el presente caso una mayor participación de las partes, ante la contundente negativa a los términos de la denuncia por parte de los denunciados.

13.- Por último, el MSP destaca que la denunciante ni siquiera cumplió con los requisitos exigidos por la normativa que le legitimaban a presentar su denuncia ante esta Cartera, y aún así el MSP resolvió actuar, reflejando su interés por esclarecer las presuntas irregularidades denunciadas, a efectos de poder adoptar las medidas correspondientes.

14. Todo ello queda expuesto a fojas 12 del expediente administrativo, donde se dejó constancia que la peticionante no había cumplido lo previsto en los artículos 10 y 22 del Procedimiento, que señalan: (Artículo 10) "Una vez agotada la instancia ante el Servicio de Salud, se seguirá el trámite establecido en el Capítulo V." (Artículo 22) "Cuando el Servicio de Salud no se expida en el plazo establecido o la decisión adoptada no ampare la petición, reclamación o consulta, agotando la instancia ante aquel, el gestionante podrá presentarse ante la División Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública."

15. En definitiva, el MSP concluye y trasmite a la INNDDHH lo siguiente:

- a) que la investigación se encontraba en curso y que existía el pleno compromiso por culminar la misma a la brevedad, siempre actuando con imparcialidad, apego al debido proceso y ajustándose a la verdad material;
- b) que su sustanciación estaba a cargo de técnicos médicos idóneos e independientes funcionalmente, tal como surge del informe de fs. 95 a 97;
- c) que no se han incumplido los plazos reglamentarios del artículo 15, pues estos no resultan aplicables al procedimiento ante el Ministerio de Salud Pública (regulado en los artículos 22 y siguientes);
- d) que el Ministerio de Salud Pública resolvió actuar en este caso, aún a pesar de que la denunciante no había cumplido con los artículos 10, 22 y 12 literal D del procedimiento, extremo que deja en evidencia que la intención de esta Cartera bajo ningún concepto fue omitir investigar.



23.- Recibida esta respuesta, la INDDHH el día 14 de abril de 2020 le confirió vista de la misma a la denunciante a través de la dirección de correo electrónico indicada en su comparecencia, conforme a lo dispuesto por el Art. 22 de la Ley 18.446 para que realizara las observaciones que convengan a su interés, dentro de un plazo máximo de treinta días (Art. 88 del Reglamento de la INDDHH)

24.- Conferida dicha vista y vencido con exceso el plazo estipulado, la denunciante no presentó observaciones y tampoco compareció más ante la INDDHH.

## **II.- Consideraciones.-**

25.- La INDDHH valora especialmente que el MSP haya contestado en tiempo y forma el Oficio N° 2535 y haya comunicado la solicitud de información requerida.

26.- En el marco de las competencias asignadas a la INDDHH por la Ley N° 18.466, en este asunto no le corresponde analizar si existió una vulneración al derecho a la salud por parte de las instituciones de prestación de salud privadas Sanatorio Etchepare y la Mutualista Servicio Médico Integral (SMI) sino, analizar si el organismo público competente para su contralor y supervisión, en este caso el Ministerio de Salud Pública, cumple precisamente con estos cometidos en el marco del debido procedimiento administrativo.

27.- A su vez, la denuncia concreta que llegó a la INDDHH no es por los daños presuntos daños ocasionados por los prestadores de salud sino por una presunta demora por parte del MSP en sustanciar y resolver dicha denuncia. El supuesto derecho vulnerado sería entonces el derecho al debido proceso administrativo, el cual incluye el derecho a recibir por parte de la administración una respuesta en los plazos establecidos por la normativa reglamentaria vigente.

28.- En este sentido, la INDDHH entiende que la respuesta brindada por el MSP es satisfactoria y no se encuentran por tanto elementos de convicción suficientes como para considerar que este organismo ha vulnerado el derecho al debido proceso administrativo de la denunciante, encontrándose el trámite de la denuncia dentro de los plazos reglamentarios establecidos para ser resuelto.

29.- Por último cabe señalar que la denunciante, no ha presentado observaciones a la respuesta formulada por el MSP y tampoco ha comparecido en el plazo de 90 días a partir de la comunicación de la misma.

## **III- Resolución:**

Por lo anteriormente expuesto, el Consejo Directivo de la INDDHH resuelve:

1.- Reconocer la colaboración del Ministerio de Salud Pública con las actuaciones de la INDDHH, el que ha dado una respuesta satisfactoria en tiempo y forma a la situación objeto de estos procedimientos.



2.- Considerar que no existió vulneración por parte del Ministerio de Salud Pública al derecho al debido proceso de AB con respecto al trámite dado a la denuncia que presentara en dicho organismo y que fuera sustanciada por el Expediente N° 12-001-1-4925-2019.

3.- Debido a que la denunciante, habiendo sido requerida de comparecer en el trámite, no manifestó su voluntad de continuar el mismo en el plazo de noventa días, disponer el cierre de las actuaciones, sin perjuicio de nuevos hechos.

Wilder Tayler  
Presidente

Juan Faroppa  
Director

Mariana Mota  
Directora

María Josefina Plá  
Directora



### Fundamento de voto razonado

Directora Mariana Blengio Valdés

1. Que se comparte que no ha existido vulneración de derechos.
2. Se hace notar que a partir de la respuesta del MSP de fecha 23 de marzo de 2020 y la correspondiente vista conferida al denunciante el 14 de abril 2020 no se han verificado mas movimientos en el expediente. Por lo cual, no se comparte el haber dilatado casi un año en dictar la presente resolución de no vulneración de derechos, en tanto surge acreditada la respuesta dada por el MSP en tiempo y forma , extremo que da lugar a la presente resolución.

Mariana Blengio Valdés  
Directora