



Resolución N° / 2023

12802023

INDDHH 2022-1-38-0000819

Montevideo, 13 de diciembre de 2023

Sra. Ministra de Salud Pública

Dra. Karina Rando

I) Antecedentes

1) La Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH), recibió una denuncia presentada el día 22 de noviembre del año 2022 por el Sr. XX y analizados los correspondientes requisitos de admisibilidad, fue ingresada en el expediente **INDDHH 2022-1-38-0000819**.

2) De acuerdo a la información que brindara, su hermano residente de la ciudad de Río Branco, había sufrido de una afección cardíaca, fue trasladado a la capital departamental, luego a Montevideo para la colocación de un marcapasos, que no se realizó porque no llegó la autorización del Fondo Nacional de Recursos, volvió luego a Melo y nuevamente a Río Branco con internación domiciliaria. En Río Branco tuvo una desmejora, consecuencia de una infección y solicitó –la noche del día 16 de noviembre- que concurriera un médico a ver a su hermano, negándose el médico a concurrir.

Recién con el cambio de guardia a la mañana siguiente, concurrió otro profesional que inmediatamente dispuso su traslado e internación en la ciudad de Melo.

3) El denunciante adjuntó fotocopia de la denuncia ante el propio prestador, el Centro de Asistencia Médico de Cerro Largo, en adelante CAMCEL. De puño y letra escribió que mantuvo una comunicación telefónica con el Dr. Viera a la hora 1.00 del 16 de noviembre para solicitarle que concurriera a ver a su hermano y recibió como respuesta del médico que estaba acostado y que no iría.

Ese fue el motivo de la denuncia.

4) También y a instancias de la INDDHH presentó denuncia ante el MSP que llevaba el N° 26683.

5) El Consejo Directivo dispuso se comunicara al Ministerio. Por oficio DEN 0355/2022 se puso en conocimiento de los hechos y se solicitó se informara de las medidas dispuestas, solicitud que se reiteró por oficio DEN 0027/2023.

Con fecha 1° de marzo, el MSP contestó que:

- El MSP había iniciado una investigación administrativa que se sustanciaba por expediente N° 12/001/3/8642/2022.

- El prestador efectuó descargos, que estaban siendo analizados por las oficinas técnicas de esta Secretaría de Estado.

No se había enviado una respuesta definitiva a la INDDHH por lo antes expuesto.



Institución Nacional  
de Derechos Humanos  
y Defensoría del Pueblo



85050851

Conjuntamente con el acuse de recibo al MSP se dispuso poner en conocimiento mediante una llamada al denunciante. Comunicó que su hermano ya tenía colocado el marcapasos y agradeció la atención dispensada desde la INDDHH.

6) Con fecha 6 de julio se envió el oficio DEN 0195/2023 solicitando se actualizara la información que había sido brindada en marzo.

Ese mismo día el MSP contestó que de acuerdo a lo informado por el Departamento de Atención al Usuario, la investigación la estaba llevando adelante la Dirección Departamental de Salud de Cerro Largo que debía recabar del prestador información ampliatoria.

7) Con fecha 6 de octubre se envió el oficio DEN 0297/2023, y se recibió en tiempo y forma igual respuesta.

8) Con fecha 15 de noviembre se recibió un correo electrónico enviado por el prestador, acompañado de un correo electrónico que se envió desde CAMCEL a Atención al Usuario el día 24 de febrero de 2023. Se narra allí que luego de recibida la denuncia desde el MSP se dispuso una investigación administrativa de urgencia que descartó que hubiera existido una omisión de asistencia al paciente.

El relato hecho en términos técnicos coincide con los hechos narrados en cuanto a que tipo de intervención se realizó, la intervención del FNR y los lugares donde estuvo internada la persona. Respecto del hecho denunciado –la no concurrencia de un profesional al domicilio del socio ante un agravamiento de su salud- no se menciona porque se dice que la persona fue vista en Emergencia y derivada a la ciudad de Melo a la mañana siguiente.

9) De la información se dio vista que no se respondió.

## II) Consideraciones de la INDDHH

10) La INDDHH entiende que corresponde concluir la sustanciación del expediente y disponer el cierre de las actuaciones.

En el caso deben considerarse los artículos 5 y 19 de la ley N° 18446.

El primero de ellos establece que la competencia de la Institución en relación con personas privadas se entenderá con los organismos públicos de su contralor y supervisión, conforme a los procedimientos establecidos en la presente ley. Por eso, en ocasión de concurrir a presentar la denuncia se le sugirió al denunciante concurrir al MSP que inmediatamente inició actuaciones, según se desprende de los numerales anteriores.

La comunicación efectuada por la prestadora y la agregación de un correo electrónico firmado por el Director Técnico de CAMCEL en febrero pasado dirigido a [atencionalusuario@msp.gub.uy](mailto:atencionalusuario@msp.gub.uy) ratifican lo dicho.

La INDDHH anota que en el correo de la Dirección Técnica no se hace mención alguna a la denuncia que previamente había hecho la persona mencionada en el numeral 3, la denuncia ante el propio prestador.

11) En otro orden, las actuaciones se podrían haber cerrado con bastante antelación habida cuenta que el problema que dio origen a la denuncia se solucionó.



Sin embargo, el artículo 19 dispone que la INDDHH velará porque la Administración resuelva en tiempo y forma las denuncias formuladas.

El plazo razonable es uno de los elementos que se integran el concepto de debido proceso y que se traduce en el derecho de la persona a que se resuelvan en un tiempo prudencial sus planteos, genera el correlativo deber de las administraciones públicas de culminar los procedimientos a su cargo de manera expedita.

El concepto está en directa relación con la complejidad del asunto en cuestión, esto es a mayor complejidad, —por ejemplo en cuanto al contenido o prueba de los hechos denunciados—, mayor será el plazo que se entienda razonable para llegar a una resolución justa.

La cuestión a dilucidar era si el prestador de salud a través de uno de sus funcionarios había incurrido en una omisión de asistencia al negarse a concurrir a una visita domiciliaria o como contestó CAMCEL la atención había sido brindada en la Emergencia.

12) La denuncia fue ingresada vía web en el noviembre del año pasado, y desde Atención al Usuario se le dio curso a la misma, constando una respuesta desde el prestador en febrero ante el requerimiento de esa oficina.

Sin embargo, las últimas consultas hechas mencionan que desde la Dirección Departamental de Salud de Cerro Largo aún no ha avanzado en la investigación.

En el caso concreto, a juicio de la INDDHH la investigación administrativa de la Dirección Departamental no se ajustó a un plazo razonable por lo que se recomendará que revise la actuación de dicha Dirección Departamental en el expediente N° 12/001/3/8642/2022.

13) En definitiva, se irá al cierre de las actuaciones sin tener elementos suficientes para determinar si hubo una vulneración de derechos, recomendándose se investigue la actuación de la Dirección Departamental.

**III) Por todo lo anteriormente expuesto, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo resuelve:**

I) Disponer el cierre de las actuaciones conforme al artículo 27 de la ley N° 18446.

II) Recomendar al Ministerio de Salud Pública que revise la actuación de la Dirección Departamental de Salud de Cerro Largo para que los procedimientos administrativos a su cargo se resuelvan en un plazo razonable.

III) Se tendrá por aceptada la recomendación si el Ministerio de salud Pública no manifiesta lo contrario en un plazo de diez días hábiles, en el marco del artículo 28 de la ley N° 18446.

**Dra. CARMEN RODRÍGUEZ NÚÑEZ**  
DIRECTORA  
Institución Nacional de Derechos Humanos  
y Defensoría del Pueblo

**Cr. MARCOS ISRAEL**  
DIRECTOR  
Institución Nacional de Derechos Humanos  
y Defensoría del Pueblo

CM

**Dr. BERNARDO A. LEGNANI**  
DIRECTOR  
Institución Nacional de Derechos Humanos  
y Defensoría del Pueblo