



2 de Agosto de 2023

Se ha solicitado al Departamento de Atención al Usuario diversa información sobre denuncias y disconformidades registradas. En respuesta a ello corresponde primero aclarar que durante el periodo del que se solicita información hubo un cambio en el sistema de registro de los trámites en cuestión.

Hasta el mes de febrero de 2020 inclusive se procesaron datos del sistema viejo ("DenyRec"), en los últimos días del mismo mes se puso en operativa el actual sistema de registros: "Sistema Único de Denuncias a Servicios de Salud" (también denominado "Es por Aquí"). Por lo cual los datos del año 2020 se dividen entre registros del sistema viejo (enero y febrero) y los del sistema actual (19 de febrero a 31 de diciembre).

Asimismo es preciso mencionar que dicho cambio también involucró cambios en la clasificación de trámites, por lo que se encontrarán diferencias en las tipologías tanto de las denuncias como de las disconformidades.

*1- Distribución del total de denuncias realizadas por usuarios del SNIS por año para los años 2019, 2020, 2021 y 2022.*

Total de denuncias 2019: 38.412

Total de denuncias 2020: 5.378

Total de denuncias 2021: 1.073

Total de denuncias 2022: 1.962



*2- Distribución del total de denuncias por prestador por año.*

<b>AÑO 2019</b>	
<b>Institución</b>	<b>Denuncias</b>
COSEM	28.531
CASMU	2.324
HOSPITAL EVANGELICO	1.573
SMI	1.499
CASMER	944
CRAME	469
CASA DE GALICIA	384
SANIDAD DE LAS FF.AA	354
CUDAM	351
SMQS	189
SUAT	177
GREMCA	141
MP	135
UNIVERSAL	125
ASSE	124
CRAMI	123
COMECA	110
COMEF	109
COMEPA	106
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	82
SUMMUM	69
COMTA	67
COMERO	64
CAAMEPA	58
AMSJ	53
SEMM	42
CAMEDUR	36
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	35
CAMOC	23
CAMS	22
IAC 33	21
1721	21
HOSPITAL BRITANICO	20
GREMEDA	13
COMEFLO	9
CAMCEL	7
SEGURO AMERICANO	7



<b>Enero y Febrero 2020</b>	
<b>Institución</b>	<b>Denuncias</b>
COSEM	285
HOSPITAL EVANGÉLICO	391
SMI	388
CASMU	384
CRAME	63
CUDAM	43
SANIDAD DE LAS FF.AA	38
UNIVERSAL	32
CASA DE GALICIA	29
CASMER	27
COMEPA	23
SMQS	13
CAMEDUR	12
CRAMI	11
SUAT	11
COMEF	10
COMTA	10
COMERO	8
SUMMUM	8
HOSPITAL BRITANICO	7
UCM	6
ASSE	5
SEMM	5
AMSJ	4
CAMS	3
IAC 33	2
EMERGENCIA 1727	1

<b>19 de febrero de 2020 a Diciembre 2020</b>	
<b>Institución</b>	<b>Denuncias</b>
SMI	358
ASSE	235
MEDICA URUGUAYA	89
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	49
COSEM	44
CASMU	39
HOSPITAL EVANGELICO	30
CIRCULO CATOLICO	20
HOSPITAL DE CLINICAS	15
GREMCA	12
CASA DE GALICIA	10
UNIVERSAL	7
COMEPA	5
COMTA	5
CAMS	4
CAMOC	3
CAMEDUR	3
CUDAM	3
SANIDAD DE LAS FF.AA	3
COMETT	3
CRAMI	3
SEMM	3
CASMER	2
COMERO	2
CRAME	2
CAMDEL	2
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	2
BSE - PRESTADOR DE SALUD	2
BPS - BANCO DE PREVISION SOCIAL	2
HOSPITAL POLICIAL	2
SUAT	1
COMEF	1
GREMEDA	1
COMECA	1
AMSJ	1
SEGURO AMERICANO	1
SAPP	1
AMDM	1
MP	1
SMQS	1
EMERGENCIAS 1727	1
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	1
CAAMEPA	1



<b>AÑO 2021</b>	
<b>Institución</b>	<b>Denuncias</b>
SMI	361
ASSE	218
MEDICA URUGUAYA	141
COSEM	60
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	54
CASMU	44
CIRCULO CATOLICO	21
HOSPITAL DE CLINICAS	20
CUDAM	19
UNIVERSAL	16
HOSPITAL EVANGELICO	12
GREMCA	11
CASA DE GALICIA	11
CANCEL	9
COMERO	7
COMEPA	6
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	5
CRAMI	5
COMEF	5
SEMM	3
SANIDAD DE LAS FF.AA	3
HOSPITAL POLICIAL	3
HOSPITAL BRITANICO	2
COMTA	2
CAMOC	2
CAAMEPA	2
AMSJ	2
AMEDRIN	2
UMED EMERGENCIA MOVIL	1
SEMI	1
SAPP	1
GREMEDA	1
CRAME	1
COMEFLO	1
CAMS	1
CAMEC	1
BPS - BANCO DE PREVISION SOCIAL	1
AMDM	1



<b>AÑO 2022</b>	
<b>Institución</b>	<b>Denuncias</b>
ASSE	400
SMI	338
MEDICA URUGUAYA	267
COSEM	244
HOSPITAL DE CLINICAS	137
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	120
CIRCULO CATOLICO	83
CASMU	67
HOSPITAL EVANGELICO	37
UNIVERSAL	29
CUDAM	23
GREMCA	17
CANCEL	16
HOSPITAL POLICIAL	11
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	11
CRAMI	11
CASA DE GALICIA	10
CRAME	8
AMDM	7
SEMM	7
CAMS	6
CAAMEPA	6
SUAT	4
SMQS	4
HOSPITAL BRITANICO	4
BSE - PRESTADOR DE SALUD	4
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	4
COMECA	4
COMEPA	3
CASMER	3
SANIDAD DE LAS FF.AA	3
SAPP	3
COMERO	2
COMEF	2
AMSJ	2
EMERGENCIAS 1727	2
MP	2
CAMEDUR	1
COMTA	1
BPS - BANCO DE PREVISION SOCIAL	1
SU EMERGENCIA	1
COMEFLO	1
UCOR SET	1
COMERI	1



3- Distribución de las denuncias por motivo según prestador por año.

<b>DENUNCIAS TIPOLOGIA POR INSTITUCIÓN</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE SERVICIOS DEL CONTRATO</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>RECLAMO DE SERVICIOS EXTRA- CONTRATO</b>	<b>SECTOR DESPACHO DE ORDENES</b>	<b>SECTOR REGISTROS MÉDICOS</b>	<b>CARNE DE SALUD</b>	<b>LESIONES GRAVES O SECUELAS</b>	<b>FALLECIMIENTO</b>
<b>AÑO 2019</b>														
AMSJ	14	13	0	3	9	0	5	0	2	7	0	0	0	0
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	6	7	5	1	47	0	2	9	2	1	1		1	0
ASSE	24	17	45	14	6	0	13	0	0	0	0	0	0	0
CAAMEPA	9	0	29	4	5	0	6	0	1	4	0	0	0	0
CANCEL	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMEDUR	5	10	10	5	0	0	0	0	3	0	2	0	1	0
CAMOC	7	7	1	1	2	0	1	1	3	0	0	0	0	0
CAMS	6	5	5	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASA DE GALICIA	17	4	0	1	361	0	1	0	0	0	0	0	0	0
CASMER	49	12	754	23	105	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CASMU	139	356	613	3	815	0	35	350	12	0	0	1	0	0
COMECA	29	5	19	8	6	0	14	19	2	7	0	1	0	0
COMEF	10	13	17	3	29	0	12	12	3	3	2	0	4	1
COMEFLO	3	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMEPA	15	0	16	0	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMERO	6	26	0	0	14	0	4	10	0	4	0	0	0	0
COMTA	5	28	0	6	21	0	7	0	0	0	0	0	0	0
COSEM	2	4	3	1	28.509	7	0	0	2	0	0	0	0	3
CRAME	83	0	106	45	103	0	73	56	0	1	1	0	1	0
CRAMI	29	0	69	5	6	0	5	1	0	6	1	1	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

CUDAM	0	26	150	0	175	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMERGENCIAS 1727	6	2	10	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GREMCA	0	108	5	6	4	0	0	2	16	0	0	0	0	0
GREMEDA	3	0	4	0	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0
HOSPITAL BRITANICO	6	0	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	79	16	603	6	613	0	88	166	1	0	1	0	0	0
IAC 33	2	3	8	2	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0
MP	31	0	90	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
SANIDAD DE LAS FF.AA	57	2	77	1	214	0	0	0	0	0	0	0	3	0
SEGURO AMERICANO	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEMM	2	0	0	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SMI	34	52	1.029	86	115	0	39	123	15	0	0	0	3	0
SMQS	25	0	124	6	12	0	4	16	0	0	0	1	1	0
SUMMUM	36	3	11	0	6	0	2	8	1	1	0	0	1	0
SUAT	72	0	87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	9	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	5
UNIVERSAL	56	2	51	5	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

<b>DENUNCIAS TIPOLOGIA POR INSTITUCIÓN</b>  <i>ENERO – FEBRERO 2020</i>	FALLAS EN LA RELACIÓN INTERPERSONAL	RECLAMO DE SERVICIOS DEL CONTRATO	DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS	FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO	OTROS	NEGACIÓN DE AFILIACIÓN	FARMACIA	SOLICITUDES ECONÓMICAS	RECLAMO DE SERVICIOS EXTRA- CONTRATO	SECTOR DESPACHO DE ORDENES	SECTOR REGISTROS MÉDICOS	CARNE DE SALUD	LESIONES GRAVES O SECUELAS	FALLECIMIENTO
SMI	8	26	245	17	40	0	11	40	0	0	0	1	0	0
UCM	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASSE	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	17	5	127	6	146	0	10	79	1	0	0	0	0	0
CASA DE GALICIA	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASMU	19	41	94	1	124	0	4	101	0	0	0	0	0	0
CUDAM	0	10	25	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COSEM	0	0	0	1	2.845	4	0	0	0	0	0	0	0	0
EMERGENCIA 1721	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UNIVERSAL	11	0	17	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CRAMI	2	0	4	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0
CAMEDUR	1	2	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
COMEF	3	1	1	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0
CRAME	8	0	17	12	8	0	15	1	0	0	2	0	0	0
COMPEA	6	0	3	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASMER	2	0	19	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMERO	1	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0
SMQS	1	0	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMSJ	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMS	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMTA	0	0	5	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0
IAC 33	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

SANIDAD DE LAS FF.AA.	6	0	6	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUMMUM	0	0	1	0	2	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL BRITANICO	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEMM	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UCM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUAT	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

<b>DENUNCIAS TIPOLOGIA POR INSTITUCIÓN MARZO – DICIEMBRE 2020</b>	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE PRESTA- CIONES</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>IVE</b>	<b>PACIENTE CON INTERNACIÓN EN CURSO</b>
AMDM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
AMSJ	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	7	0	11	16	6	2	0	1	5	0	1
ASSE	50	64	7	59	14	20	0	11	0	2	8
BPS - BANCO DE PREVISION SOCIAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
BSE - PRESTADOR DE SALUD	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAAMEPA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CAMDEL	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CAMEDUR	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
CAMOC	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0
CAMS	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
CASA DE GALICIA	2	0	2	3	1	2	0	0	0	0	0
CASMER	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
CASMU	1	4	2	13	0	11	0	1	7	0	0
CIRCULO CATOLICO	1	0	2	15	1	1	0	0	0	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

COMECA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
COMEF	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
COMESA	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0
COMERO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMETT	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
COMTA	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0
COSEM	3	0	2	28	1	6	0	1	3	0	0
CRAME	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
CRAMI	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
CUDAM	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMERGENCIAS 1727	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
GREMCA	0	0	1	9	0	1	0	1	0	0	0
GREMEDA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL DE CLINICAS	9	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	9	3	0	4	0	3	0	0	10	0	1
HOSPITAL POLICIAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
MEDICA URUGUAYA	7	25	13	36	5	1	0	0	0	0	2
MP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANIDAD DE LAS FF.AA	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
SAPP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURO AMERICANO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
SEMM	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
SMI	54	28	3	119	5	62	0	31	50	0	6
SMQS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
SUAT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
UNIVERSAL	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

<b>DENUNCIAS TIPOLOGIA POR INSTITUCIÓN</b>	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE PRESTA- CIONES</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>IVE</b>	<b>PACIENTE CON INTERNACIÓN EN CURSO</b>
<b>AÑO 2021</b>											
CAMCEL	1	4	0	1	0	3	0	0	0	0	0
COMERO	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
COSEM	2	2	3	45	2	4	0	0	1	0	1
COMEPA	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	6	0	4	20	9	7	2	3	0	0	3
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
COMEF	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0
CRAMI	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0
CASMU	14	3	5	8	2	9	0	1	1	0	0
SMI	76	29	2	115	20	67	0	17	33	0	2
SANIDAD DE LAS FF.AA	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SEMM	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
HOSPITAL POLICIAL	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
ASSE	45	55	10	49	7	17	0	23	1	0	11
CIRCULO CATOLICO	4	0	1	11	1	1	0	0	3	0	0
HOSPITAL DE CLINICAS	12	4	0	2	0	1	0	0	0	0	1
HOSPITAL BRITANICO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
CAMOC	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

COMTA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CAAMEPA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMSJ	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
AMEDRIN	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
CUDAM	2	1	1	10	0	4	0	1	0	0	0
UNIVERSAL	2	1	3	2	4	2	0	0	0	0	2
MEDICA URUGUAYA	5	50	13	57	4	4	0	1	4	1	2
HOSPITAL EVANGELICO	2	1	0	3	0	6	0	0	0	0	0
CASA DE GALICIA	1	0	2	2	1	3	0	1	0	0	0
GREMCA	1	0	6	3	1	0	0	0	0	0	0
SEMI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CAMS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMEC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BPS - BANCO DE PREVISION SOCIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
UMED EMERGENCIA MOVIL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
GREMEDA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMDM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRAME	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
COMEFLO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAPP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario

Solicitud de información



Ministerio  
de Salud Pública

<i><b>DENUNCIAS TIPOLOGIA POR INSTITUCION</b></i>	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE PRESTACIONES</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>IVE</b>	<b>PACIENTE CON INTERNACIÓN EN CURSO</b>
<i><b>AÑO 2022</b></i>											
CIRCULO CATOLICO	6	4	4	55	3	7	0	1	3	0	0
CRAME	0	0	0	5	0	3	0	0	0	0	0
SEMM	1	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0
AMDM	0	0	1	4	0	1	0	0	1	0	0
CASMU	8	0	7	21	0	7	0	7	11	0	5
CAAMEPA	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
CAMS	0	1	0	2	1	2	0	0	0	0	0
ASSE	91	85	28	94	7	45	1	29	0	0	14
BSE - PRESTADOR DE SALUD	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
COMECA	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
HOSPITAL BRITANICO	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
SMQS	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
SUAT	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	2	1	2	22	2	2	0	2	3	0	1
SMI	48	41	8	112	13	43	0	27	31	0	15
CASMER	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
COMEPA	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
SAPP	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
SANIDAD DE LAS FF.AA	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
UNIVERSAL	7	3	2	12	3	2	0	0	0	0	0
MEDICA URUGUAYA	17	40	62	104	7	22	0	1	4	0	8

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



Ministerio  
de Salud Pública

COSEM	16	2	5	191	7	11	2	2	6	0	0
CUDAM	3	1	3	14	0	0	0	0	0	0	2
COMEF	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
EMERGENCIAS 1727	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
MP	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
COMERO	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
AMSJ	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
GREMCA	0	0	2	12	1	2	0	0	0	0	0
CAMCEL	1	0	1	10	0	3	0	0	0	0	1
HOSPITAL DE CLINICAS	18	109	0	2	3	3	0	2	0	0	0
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	11	6	16	55	7	8	0	5	10	0	2
UCM - UNIDAD CORONARIA MOVIL	1	1	0	5	0	3	1	0	0	0	0
CRAMI	2	0	3	4	0	2	0	0	0	0	0
HOSPITAL POLICIAL	4	3	2	1	0	1	0	0	0	0	0
CASA DE GALICIA	1	0	1	2	0	2	0	1	3	0	0
BPS - BANCO DE PREVISION SOCIAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
CAMEDUR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
COMTA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SU EMERGENCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
COMERI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
UCOR SET	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMEFLO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario

Solicitud de información



*4- Distribución del total de disconformidades reportadas por usuarios del SNIS por año para los años 2019, 2020, 2021 y 2022.*

Total de disconformidades 2019: 6.572

Total de disconformidades 2020: 5.984

Total de disconformidades 2021: 7.615

Total de disconformidades 2022: 8.854

*5- Distribución del total de disconformidades reportadas por prestador por año.*

<b>AÑO 2019</b>	
<b>Institución</b>	<b>Disconformidades</b>
CANCEL	2.215
HOSPITAL EVANGELICO	2.016
GREMCA	557
SMI	462
CASMU	315
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	298
CAMEDUR	267
CIRCULO CATOLICO	107
CAMEC	88
CASA DE GALICIA	39
COMERO	33
IAC 33	15
CAMOC	14
HOSPITAL BRITANICO	4
COMTA	3
CRAMI	2



<b>Enero y febrero 2020</b>	
<b>Institución</b>	<b>Disconformidades</b>
HOSPITAL EVANGÉLICO	276
CASMU	69
SMI	59
CAMEDUR	24
CASA DE GALICIA	6
COMERO	3
IAC 33	2

<b>19 de febrero de 2020 a Diciembre 2020</b>	
<b>Institución</b>	<b>Disconformidades</b>
MEDICA URUGUAYA	2.211
HOSPITAL EVANGELICO	1.324
CAMCEL	1.049
ASSE	212
CASA DE GALICIA	187
CASMER	180
CAMEC	148
SUAT	47
COMPEA	43
COMERO	33
SMI	29
CAMOC	16
CAMEDUR	15
UNIVERSAL	11
CUDAM	10
COMTA	6
COMEF	6
CRAME	5
CAMDEL	3
GREMEDA	3
HOSPITAL DE CLINICAS	2
SANIDAD DE LAS FF.AA	1
COMECA	1
EMERGENCIA UNO	
MEDIRAP	1
BSE - PRESTADOR DE SALUD	1
HOSPITAL BRITANICO	1



<b>AÑO 2021</b>	
<b><i>Institución</i></b>	<b><i>Disconformidades</i></b>
MEDICA URUGUAYA	3.569
CAMCEL	1.647
HOSPITAL EVANGELICO	1.074
CASMER	355
CASA DE GALICIA	343
ASSE	197
CAMEC	106
SUAT	91
COMEPA	79
COMERO	52
SMI	37
CAMEDUR	18
MP	18
CAMOC	11
COMEF	11
CAMDEL	3
COMTA	3
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	1

<b>AÑO 2022</b>	
<b><i>Institución</i></b>	<b><i>Disconformidades</i></b>
MEDICA URUGUAYA	3.495
HOSPITAL EVANGELICO	2.493
CAMCEL	1.794
ASSE	311
SMI	106
CASMER	106
COMEPA	104
COMERO	97
SUAT	84
CASMU	83
CAMEC	83
CAMEDUR	28
CAMOC	23
HOSPITAL POLICIAL	12
COMEF	12
COMTA	9
CUDAM	6
CAMDEL	5
SANIDAD DE LAS FF.AA	2
CAMS	1



6- Distribución de las disconformidades reportadas por motivo según prestador por año.

<b>DISCONFORMIDADES TIPOLOGIA POR INSTITUCION  AÑO 2019</b>	FALLAS EN LA RELACION INTERPERSONAL	RECLAMO DE SERVICIOS DEL CONTRATO	DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS	FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO	OTROS	NEGACION DE AFILIACION	FARMACIA	SOLICITUDES ECONOMICAS	RECLAMO DE SERVICIOS EXTRA-CONTRATO	SECTOR DESPACHO DE ORDENES	SECTOR REGISTROS MÉDICOS	CARNE DE SALUD	LESIONES GRAVES O SECUELAS	FALLECIMIENTO
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA	4	13	8	1	140	0	16	19	0	4	93	0	0	0
CAMEC	9	0	23	9	14	8	0	22	2	1	0	0	0	0
CAMCEL	0	0	2.215	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMEDUR	0	10	11	16	4	0	4	183	0	30	4	7	0	0
CAMOC	0	0	0	0	0	0	4	0	0	9	1	0	0	0
CASA DE GALICIA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	25	1	0	0	0
CASMU	100	0	0	0	84	0	0	0	0	131	0	0	0	0
CIRCULO CATOLICO	24	3	27	3	34	0	2	13	0	0	1	0	0	0
COMECA	7	2	22	7	8	0	7	56	2	26	0	0	0	0
COMERO	6	0	13	3	7	0	1	1	0	2	0	0	0	0
COMTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
CRAMI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
GREMCA	9	49	189	42	146	0	13	70	5	35	7	0	0	0
HOSPITAL BRITANICO	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	1	0	1.849	0	160	0	0	4	0	0	0	2	0	0
IAC 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0
SMI	7	12	355	8	0	0	4	56	1	18	1	0	0	0



<b>DISCONFORMIDADES TIPOLOGÍA POR INSTITUCIÓN</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTERPERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE SERVICIOS DEL CONTRATO</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>RECLAMO DE SERVICIOS EXTRA- CONTRATO</b>	<b>SECTOR DESPACHO DE ORDENES</b>	<b>SECTOR REGISTROS MÉDICOS</b>	<b>CARNE DE SALUD</b>	<b>LESIONES GRAVES O SECUELAS</b>	<b>FALLECIMIENTO</b>
<b>ENERO Y FEBRERO 2020</b>														
HOSPITAL EVANGÉLICO	0	0	258	0	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0
CASA DE GALICIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0
CASMU	0	0	22	0	31	0	1	0	0	15	0	0	0	0
SMI	0	0	29	3	1	0	0	18	0	1	7	0	0	0
CAMEDUR	0	0	0	0	0	0	0	17	0	6	0	1	0	0
COMERO	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IAC 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0



Ministerio  
de Salud Pública

<b>DISCONFORMIDADES TIPOLOGÍA POR INSTITUCIÓN</b>											
<b>MARZO A DICIEMBRE 2020</b>	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE PRESTA- CIONES</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>IVE</b>	<b>PACIENTE CON INTERNA- CIÓN EN CURSO</b>
ASSE	32	29	12	78	6	32	0	16	0	0	3
BSE - PRESTADOR DE SALUD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMCEL	0	1	0	1.048	0	0	0	0	0	0	0
CAMDEL	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
CAMEC	20	19	3	32	19	15	0	9	28	0	3
CAMEDUR	2	3	0	3	3	1	0	0	3	0	0
CAMOC	0	2	1	6	1	0	0	2	3	0	1
CASA DE GALICIA	13	3	3	29	8	111	0	13	6	0	1
CASMER	3	12	4	138	2	1	0	2	17	0	1
COMEF	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
COMPEA	3	6	0	14	0	18	0	1	0	0	0
COMERO	3	4	1	9	2	5	0	4	5	0	0
COMTA	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0
CRAME	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0
CUDAM	1	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GREMEDA	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL BRITANICO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
HOSPITAL DE CLINICAS	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	11	56	2	382	14	655	0	14	187	0	3
MEDICA URUGUAYA	36	223	107	1.300	461	41	0	9	20	1	13
SANIDAD DE LAS FF.AA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SMI	2	1	2	9	3	5	0	1	5	0	1
SUAT	5	1	0	1	0	40	0	0	0	0	0
UNIVERSAL	0	0	0	6	1	1	0	1	1	1	0

DIGESNS

JUNASA

Dpto. de Atención al Usuario



<b>DISCONFORMIDADES TIPOLOGIA POR INSTITUCION</b>	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE PRESTACIONES</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>IVE</b>	<b>PACIENTE CON INTERNA- CIÓN EN CURSO</b>
<b>AÑO 2021</b>											
SUAT	0	0	0	0	0	91	0	0	0	0	0
COMPEA	2	12	0	25	0	40	0	0	0	0	0
COMERO	1	9	0	15	4	17	0	1	5	0	0
SMI	4	5	2	13	7	4	0	1	1	0	0
MEDICA URUGUAYA	35	415	112	2.211	712	37	0	9	25	0	13
CASMER	4	22	0	280	22	3	0	1	23	0	0
CASA DE GALICIA	13	2	0	14	0	299	0	11	4	0	0
CAMDEL	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
COMTA	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
ASSE	53	30	3	64	6	13	0	26	0	0	2
MP	1	2	0	12	3	0	0	0	0	0	0
CAMEDUR	10	4	0	1	3	0	0	0	0	0	0
CAMCEL	0	0	0	1.647	0	0	0	0	0	0	0
COMEF	5	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0
CAMOC	1	4	0	2	3	0	0	1	0	0	0
HOSPITAL EVANGELICO	3	33	6	63	4	857	0	9	97	0	2
CAMEC	21	15	1	30	8	3	0	10	17	0	1
EMERGENCIA UNO MEDIRAP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0



<b>DISCONFORMIDADES TIPOLOGIA POR INSTITUCION  AÑO 2022</b>	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>FALLAS EN LA RELACIÓN INTER- PERSONAL</b>	<b>RECLAMO DE PRESTACIONES</b>	<b>DIFICULTADES DE ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	<b>FALLAS ORGAN. QUE AFECTAN AL SERVICIO</b>	<b>OTROS</b>	<b>NEGACIÓN DE AFILIACIÓN</b>	<b>FARMACIA</b>	<b>SOLICITUDES ECONÓMICAS</b>	<b>IVE</b>	<b>PACIENTE CON INTERNACIÓN EN CURSO</b>
COMERO	1	13	0	28	14	33	0	4	4	0	0
COMTA	0	2	0	4	0	1	0	0	2	0	0
SUAT	35	30	2	9	0	8	0	0	0	0	0
CASMU	0	0	0	37	0	42	0	3	1	0	0
CAMEC	0	15	0	22	5	8	0	12	21	0	0
CUDAM	0	0	0	2	1	2	0	1	0	0	0
CAMDEL	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0
MEDICA URUGUAYA	50	493	119	2.409	349	35	0	8	18	0	14
ASSE	35	51	16	125	10	45	0	27	0	0	2
CAMEDUR	6	10	0	7	3	1	0	0	0	0	1
HOSPITAL EVANGELICO	12	27	27	146	5	2.201	0	6	67	0	2
CAMOC	3	6	3	6	1	1	0	2	1	0	0
SANIDAD DE LAS FF.AA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
CAMCEL	0	0	0	1.794	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITAL POLICIAL	3	1	0	6	1	1	0	0	0	0	0
COMEF	5	1	0	0	1	1	0	3	1	0	0
CASMER	5	21	1	69	6	0	0	0	2	1	1
SMI	15	5	2	49	16	6	0	3	9	0	1
COMPEA	5	9	0	17	0	73	0	0	0	0	0
CAMS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



Montevideo, 07 de setiembre de 2023.

## Director General de Secretaría

**Ref. N.º 12/001/3/4332/2023.-**

Mediante solicitud de Acceso a la Información Pública, solicita la siguiente información al Ministerio de Salud Pública:

1. Distribución del total de denuncias realizadas por usuarios del SNIS por año para los años 2019, 2020, 2021 y 2022.
2. Distribución del total de denuncias por prestador por año.
3. Distribución de las denuncias por motivo según prestador por año.
4. Distribución del total de disconformidades reportadas por usuarios del SNIS por año para los años 2019, 2020, 2021 y 2022.
5. Distribución del total de disconformidades reportadas por prestador por año.
6. Distribución de las disconformidades reportadas por motivo según prestador por año.

Consultada la Dirección General de la Salud (DIGESA), cuyo informe luce adjunto a estos obrados (fs. 8 a 29), es que se sugiere proporcionar la información ut supra referida en los términos que se detallan a continuación.

Considerando que el pedido realizado se formuló conforme al procedimiento establecido en la norma (Ley 18.381 - art. 13 y ss.) y que la información no se encuentra declarada como reservada o confidencial.

Se recomienda **hacer lugar al pedido de Acceso a la Información Pública de forma total, notificando al interesado de las fojas 8 a 29, la correspondiente resolución y en los términos del presente informe.**

# *Ministerio de Salud Pública*

## *Dirección General de Secretaría*

**VISTO:** la solicitud de información pública efectuada al amparo de lo dispuesto por la Ley N° 18.381, de 17 de octubre de 2008;

**RESULTANDO:** que la peticionante solicita información vinculada al total de denuncias realizadas por usuarios del SNIS en el período comprendido entre los años 2019 y 2022, a saber: denuncias por prestador, denuncias por motivo según prestador, total de disconformidades reportadas por usuarios del SNIS , total de disconformidades reportadas por prestador y disconformidades reportadas por motivo según prestador;

**CONSIDERANDO:** I) que corresponde hacer lugar a lo peticionado;

II) que de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 16 de la citada disposición legal, el acto que resuelva la petición debe emanar del jerarca máximo del Inciso o quien posea facultades delegadas al efecto;

**ATENTO:** a lo precedentemente expuesto y a lo establecido por Resolución Ministerial N° 38/991 de 22 de enero de 1991;

### **EL DIRECTOR GENERAL DE SECRETARÍA**

**en ejercicio de las atribuciones delegadas**

#### **RESUELVE:**

- 1º) Autorízase el acceso a la información, en referencia a la solicitud efectuada  
al amparo de lo dispuesto por la Ley N° 18.381, de 17 de octubre de 2008.
- 2º) Notifíquese a la parte interesada a través de Secretaría de la Dirección General de Secretaría. Pase al Departamento de Comunicaciones para su publicación en la página web institucional. Cumplido, archívese.

Ref. N° 001-3-4332-2023

RC.-