

Ministerio de Salud Pública
Montevideo, **08 ABR. 2024**

**SRA. PRESIDENTE DE LA
CAMARA DE REPRESENTANTES
ANA OLIVERA**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación al pedido de informes efectuado a solicitud de la Sra. Representante Lucía Etcheverry Lima, según Oficio N° 10835, de 25 de julio de 2023, reiterado por Oficio N° 11671, de 15 de noviembre de 2023.

En tal sentido, se adjunta respuesta elaborada por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Administración de los Servicios de Salud del Estado.

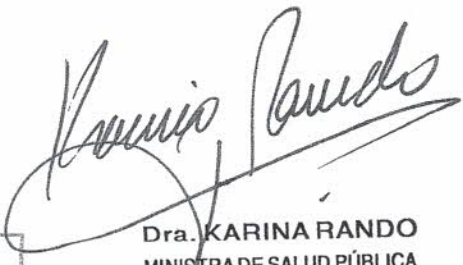
Saluda a usted atentamente.

Oficio N° 175

Ref. N° 001-1-5943-2023

RC.-

	CAMARA DE REPRESENTANTES	
	DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	
	FECHA	HORA
RECIBIDO	8/4/24	11:04
FUNCIONARIO:		
CONTRAFIRMA:		


Dra. KARINA RANDO
MINISTRA DE SALUD PÚBLICA



Nº 11671

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DESPACHO MINISTERIAL				
INC.	U.E.	T.	Nº	AÑO
12	001	3	7546	2023



DOCUMENTO DIGITAL
Cumple con los requisitos
de la Ley N° 18.600

C/3779/2023

Montevideo, 15 de noviembre de 2023.

Señora Ministra de Salud Pública,
doctora Karina Rando.

Tengo el agrado de comunicar a la señora Ministra que la Cámara, en sesión de hoy, resolvió reiterar a esa Secretaría de Estado el pedido de informes presentado por la señora Representante Lucía Etcheverry Lima, remitido con fecha 25 de julio del año en curso, por Oficio Nº 10835, cuyo texto es el siguiente:

"Montevideo, 25 de julio de 2023. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Sebastián Andújar. Al amparo de lo dispuesto por el artículo 118 de la Constitución de la República, solicitamos que se curse el presente pedido de informes al Ministerio de Salud Pública, con destino a la Administración de los Servicios de Salud del Estado, con referencia a la situación de las oficinas de atención al usuario, particularmente mediante la incorporación de 'Facilitadores' designados para cumplir tareas en diferentes unidades del organismo. Por lo expuesto, solicitamos que se informe: I) En cuántas unidades ejecutoras, centros de salud o policlínicas funcionan los 'Facilitadores'. II) En cada uno de los casos, en qué días y horarios funcionan los mismos. III) Respecto al vínculo que mantienen con la Administración, remitir: A) Número del llamado realizado al respecto. B) Copia de las bases del mismo. C) Copia de la publicidad otorgada a dicho llamado. D) Copia de las actas del tribunal. E) Copia de la resolución de homologación correspondiente. F) Fecha de ingreso a la Administración en cada caso. G) Horario que cumple cada uno de ellos. H) Salario que perciben. IV) Remitir copia de: A) Informes de situación que han elevado a sus autoridades con sugerencias a procesos de mejora a atención de los usuarios. B) Informes relativos a supuestas o probables irregularidades que han detectado. C) Cantidad de quejas y reclamos recibidos, discriminados por unidad asistencial donde cumplen funciones. V) Remitir copia del o los documentos de evaluación de la función de los evaluadores y su contribución a la mejora de la satisfacción de los usuarios. VI) Si los facilitadores elaboran, intercambian o reciben informes de las comisiones

Montevideo, 23 de Enero de 2024

De: Unidad De Transparencia

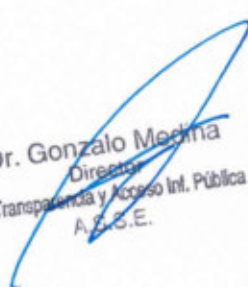
A: Sra. Ministra de Salud Pública

A través de la presente se viene a responder el pedido de informes solicitado por la Sra. Representante Lucia Etcheverry Lima, oficio 11671 referidos a los "Facilitadores". El mismo reitera el Oficio 10835 que también es enviado en el día de la fecha.

A efectos aclaratorios se adjunta respuesta oficio 10835.

Sin más que agregar

Saluda ATTE.



Dr. Gonzalo Medina
Director
U. Transparencia y Acceso Inf. Pública
A. E. S. E.



asse
Asesoría en Salud del Estado

Referencia: **29/068/1/966/2023/0/0**

Fecha Creación: 28/07/2023 12:41
Lugar de Ingreso: ADM.DOCUMENTAL DE A.S.S.E.

Datos del documento

Titulares: Lucia Etcheverry Lima
Resumen: Ministerio de Salud Pública- CÁMARA DE REPRESENTANTES- Pedido de Informes N° 10835, por parte de la Sra. Lucia Etcheverry Lima, con referencia a la situación de las oficinas de atención al usuario, mediante la incorporación de "Facilitadores" designados para cumplir tareas en diferentes unidades del organismo.
Cantidad de Actuaciones: 0

Campos del tipo de documento

Procedencia: 99/999/MSP
Nomina Procedencia:
Oficio: 12/001/1/3825/2023

5 UTI

24/06/2023 11:46:12

12



DOCUMENTO COMPLETO

Referencia:
12/001/1/3825/2023
IDOC

Fecha de ingreso: 27/07/2023 13:34
Lugar de Ingreso: Administración Documental

Datos del documento

Titulares: CÁMARA DE REPRESENTANTES - PEDIDO DE INFORMES N° 10835
Resumen: CÁMARA DE REPRESENTANTES - Remite solicitud de Pedido de Informes N° 10835, por parte de la Sra. Lucía Etcheverry Lima, cursado a ASSE.
Cantidad de Actuaciones: 1

Campos del tipo de documento

Procedencia: 12/001/1.1
Nómina Procedencia: -
Oficio: 10835



5



DOCUMENTO COMPLETO

IDOC

Actuación

Fecha Creación: 27/07/2023 13:34
Usuario Creación: CLAUDIA SIENRA
Dependencia: 12/001/1.515 Administración Documental
Finalizada Por: Claudia Sienra
Adjuntos: 1
actuaciones.pdf

Firmado Por: CLAUDIA PATRICIA SIENRA LAMBRECHE
Fecha Firma: 27/07/2023 13:35



DOCUMENTO COMPLETO

Actuación

Fecha Creación: 27/07/2023 12:04
Usuario Creación: FABIANA GAZAÑOL
Dependencia: 12/001/1.1 Ministro
Finalizada Por: Fabiana Gazañol
Adjuntos: 1
Ped. Inf. 10835.pdf

Firmado Por: FABIANA JASMIN GAZAÑOL GIOSSA
Fecha Firma: 27/07/2023 12:08



Pedido de Informes de la Cámara de Representantes, por parte de la Sra. Lucía Etcheverry Lima, Cursado a ASSE.



MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DESPACHO MINISTERIAL				
INC.	U.E.	T.	Nº	AÑO
12	001	3	4640	2023



DOCUMENTO DIGITAL
Cumple con los requisitos
de la Ley N° 18.600

Nº 10835

C/3779/2023

Montevideo, 25 de julio de 2023.

Señora Ministra de Salud Pública,
doctora Karina Rando.

Tengo el agrado de transcribir a la señora Ministra el siguiente pedido de informes presentado por la señora Representante Lucía Etcheverry Lima:

"Montevideo, 25 de julio de 2023. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Sebastián Andújar. Al amparo de lo dispuesto por el artículo 118 de la Constitución de la República, solicitamos que se curse el presente pedido de informes al Ministerio de Salud Pública, con destino a la Administración de los Servicios de Salud del Estado, con referencia a la situación de las oficinas de atención al usuario, particularmente mediante la incorporación de 'Facilitadores' designados para cumplir tareas en diferentes unidades del organismo. Por lo expuesto, solicitamos que se informe: I) En cuántas unidades ejecutoras, centros de salud o policlínicas funcionan los 'Facilitadores'. II) En cada uno de los casos, en qué días y horarios funcionan los mismos. III) Respecto al vínculo que mantienen con la Administración, remitir: A) Número del llamado realizado al respecto. B) Copia de las bases del mismo. C) Copia de la publicidad otorgada a dicho llamado. D) Copia de las actas del tribunal. E) Copia de la resolución de homologación correspondiente. F) Fecha de ingreso a la Administración en cada caso. G) Horario que cumple cada uno de ellos. H) Salario que perciben. IV) Remitir copia de: A) Informes de situación que han elevado a sus autoridades con sugerencias a procesos de mejora a atención de los usuarios. B) Informes relativos a supuestas o probables irregularidades que han detectado. C) Cantidad de quejas y reclamos recibidos, discriminados por unidad asistencial donde cumplen funciones. V) Remitir copia de los documentos de evaluación de la función de los evaluadores y su contribución a la mejora de la satisfacción de los usuarios. VI) Si los facilitadores elaboran, intercambian o reciben informes de las comisiones de usuarios existentes. Saludamos al señor Presidente muy atentamente. (Firmado) LUCÍA ETCHEVERRY LIMA, Representante por Canelones".

Saludo a la señora Ministra con mi mayor consideración.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE FIRMAS ELECTRÓNICAS AVANZADAS DE:

GUSTAVO OLMOS - 1er. Vicepresidente en ejercicio de la Presidencia
FERNANDO RIPOLL FALCONE - Secretario



Redu:atribn0835f.pdf

Fabiana Gazeñol
Secretaría
Despacho Ministerial
M.S.P.



DOCUMENTO COMPLETO

Actuación

Fecha Creación: 27/07/2023 12:27
Usuario Creación: EDUARDO GONZALEZ
Dependencia: 12/001/1.511 División Jurídico Notarial
Finalizada Por: Eduardo Gonzalez
Adjuntos: 1
Nota adm doc remitir pedido de informe ASSE.pdf

Firmado Por: EDUARDO JOSÉ GONZÁLEZ CRESPO
Fecha Firma: 27/07/2023 12:29

Habiéndose registrado en la planilla correspondiente,

Pase según lo dispuesto por el Dr. Thomasset.-

Documento: 12/001/1/3825/2023 Actuación: 1

7

A DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

Atento a que lo requerido, pase a Administración Documental para su remisión a ASSE.


Dr. MARTÍN THOMASSET
Dirección (1)
División Servicios Jurídicos
M.S.P.



DOCUMENTO COMPLETO

Introducción	IDOC
EJES JUL 23	
YCH OUIBIO 791	
27 de julio de 2023	

Documento N°: 12/001/1/3825/2023

Asunto: CÁMARA DE REPRESENTANTES - Remite solicitud de Pedido de Informes N° 10835, por parte de la Sra. Lucía Etcheverry Lima, cursado a ASSE.

Concuerda las actuaciones que anteceden con el expediente electrónico del mismo tenor que he tenido a la vista, el cual he cotejado y reproducido, correspondiendo el presente testimonio a su totalidad. Las mencionadas actuaciones fueron debidamente firmadas y foliadas en forma digital.

Firma del funcionario actuante:

Aclaración de la firma: CLAUDIA SIENRA

Dpto. de Administración Documental A.S.S.E.
28 JUL 2023
RECIBIDO HOY

5011

Dpto. de Administración Documental A.S.S.E.
28 JUL 2023
SALIDO HOY

Montevideo, 23 de enero de 2024

De: Unidad De Transparencia

A: Sra. Ministra de Salud Pública

A través de la presente se viene a responder el pedido de informes solicitado por la Sra. Representante Lucía Etcheverry, Oficio 10835.

A los efectos de dar respuesta al mismo se consultó a la Dirección de Atención al Usuario y a Gerencia de Recursos Humanos.

Antes de dar respuesta a las preguntas formuladas, corresponde aclarar que la figura de facilitador no dependen de las Oficinas de Atención al Usuario, dependen técnicamente de la Dirección de Atención al Usuario, ya que cumplen funciones complementarias pero distintas.

I) En cuántas unidades ejecutoras, centros de salud o policlínicas funcionan los 'Facilitadores'.

Cumplen funciones en: Hospital de Florida, Hospital de Canelones, Hospital de Las Piedras, Hospital de Pando, Centro de Salud de Ciudad de la Costa, Policlínica dependientes de la RAP Canelones: Toledo, Mano con Mano, Casarino, Suárez, Parque del Plata Sur, Centro de Salud de Santa Lucia y en las intervenciones de los Mviles de Salud.

II) En cada uno de los casos! en qué días y horarios funcionan los mismos.

Los días de funcionamiento de los mismos son:

Hospital de Florida de lunes a viernes de 8:00 a 15 horas

Hospital de Canelones de lunes a viernes de 7:00 a 18:00 horas

Hospital de Las Piedras de lunes a viernes de 7:00 a 18:00 horas.
Hospital de Pando horarios de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.
Centro de Salud Ciudad de la Costa: de lunes a viernes de 7:00 a 18:00 horas.
Policlínica de Parque del Plata: de lunes a viernes de 7:00 a 14:15 horas.
Policlínica de Toledo: de lunes a jueves de 8:00 a 15:15 horas.
Policlínica de Mano con Mano: de lunes a jueves de 7:00 a 14:15 horas.
Policlínica Casarino: viernes de 8:00 a 15:15 horas.
Policlínica de Suárez: viernes de 7:00 a 14:15 horas
Bus Movil intervenciones: de lunes a viernes, el horario que el bus se encuentre en funcionamiento.

III) Respecto al vínculo que mantienen con la Administración

Se adjunta tabla aportada por la de Gerencia de RRHH. **ANEXO I**

IV) Remitir copia de:

- A) Informes de situación que han elevado a sus autoridades con sugerencias a procesos de mejora a atención de los usuarios.
- B) Informes relativos a supuestas o probables irregularidades que han detectado.
- C) Cantidad de quejas y reclamos recibidos, discriminados por unidad asistencial donde cumplen funciones.

En respuesta a esta pregunta aclaramos que la función del facilitador, es de acompañar al Usuario en su pasaje por la unidad asistencial, para garantizarle una atención de calidad y calidez.

Son responsables de brindar orientación e información oportuna y confiable, así como también prevenir situaciones que puedan impactar negativamente en la satisfacción del usuario.

Con respecto a los literales A) y B) no corresponde informar ya que no se genera un expediente ante cada situación.

Los funcionarios elevan diariamente las tareas que realizan a un sistema interno que contiene, nombre y apellido del usuario teléfono y la descripción del tema resuelto y/o a resolver. Como se comprenderá dicha información comprende situaciones inherentes a la historia clínica de los pacientes y no se pueden informar.

Las situaciones planteadas se solucionan en el lugar y se elevan a la planilla antes mencionada. Si queda algo pendiente, se solicita los datos del usuario y se los llama cuando se tiene resolución de tema.

C) La cantidad de soluciones brindadas a los usuarios en el mes de junio y julio de 2023, fueron:

Hospital de Canelones: 148 Junio, 269 julio (A esto se le deben sumar la tarea de llamado a los usuarios de algunas especialidades específicas para realizar recordatorio de su consulta).

Hospital de Pando: 258 Junio, 134 julio. (Hasta el mes de julio estaba habilitado un solo horario de 7 horas, por baja de funcionario).

Las Piedras: 205 junio, 210 julio. (A esto se le deben sumar la tarea de llamado a los usuarios de algunas especialidades específicas para realizar recordatorio de su consulta).

Policlínica Parque del Plata: 46 Junio y 56 Julio

Centro de Salud Ciudad de la Costa: 94 Junio y 77 Julio.

Policlínica de Toledo: 62 Junio y 60 Julio.

Policlínica de Casarino: 29 Junio y 28 Julio.

Policlínica de Mano con Mano: 38 Junio y 33 Julio. (*)

Policlínica de Suárez: 35 Junio y 10 Julio. (*La funcionaria fue la encargada de realizar llamadas a pacientes con Hepatitis C, para informar y agendar a policlínicas para tratamiento de los usuarios).

Bus Móvil: Junio 100, Julio 120.

No está contabilizadas la información general brindada, entre otros

En el mes de Junio y Julio en total se resolvieron 2019 situaciones, más los aportes antes mencionados.

V) Remitir copia del o los documentos de evaluación de la función de los evaluadores y su contribución a la mejora de la satisfacción de los usuarios.

En líneas generales la evaluación del trabajo realizado es excelente desde nuestro punto de vista, ya que acercan al usuario y la institución mejorando ampliamente la satisfacción del usuario. (Estamos formulando una encuesta para que sea el usuario el encargado de formular esa evaluación).

VI) Si los facilitadores elaboran, intercambian o reciben informes de las comisiones de usuarios existentes

Los facilitadores, no elaboran, reciben ni intercambian informes con las Comisiones de Usuarios. No corresponde a su función.

Sin más que agregar Saluda ATTE.


Dr. Gabriela Insaurralde
Directora
U. Transparencia y Acceso Inf. Pública
A.S.S.E.

ANEXO I

1227

PEDIDO DE INFORME PARLAMENTARIO

OFICIO N° 10835

U.F.	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	FECHA NACIMIENTO	FECHA INGRESO	SEXO	FINANCIADOR	CARGO
068		MORENO	TEJERIA	LUCA	VICTORIA	02/06/1990	14/01/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		SILVA	RODRIGUEZ	CYNTHIA	LORENA	21/12/1990	14/01/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		BERNUTTI	MAYA	CLAUDIA	VANESSA	24/04/1989	14/01/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		BENTANCOURT	LENER	ROMINA	YANAHINA	07/07/2001	14/01/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		DANIEL	DOMEGANA	FEDERICO	MARTIN	31/05/1980	14/01/2022	M	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		RIVA	FIGUEROA	MATTEO	NICOLAS	02/05/2000	14/01/2022	M	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		RABELO	PEREZ	EVELYN	JOHANNA	21/03/1991	27/03/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		SANTOS	KINLEY	CAMILA	VALERIA	20/01/1999	30/03/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		BACCINO	FERNANDEZ	ESTEFANIA	EIREDA	03/04/1998	21/04/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		BLAZ	BRETCHER	CECILIA	ELENA	11/05/1971	14/11/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		GRESPO	DE LEON	ANDREA	BEATRIZ	22/13/1972	14/11/2022	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		DA LUZ	GILENE	LUCA		17/06/1998	11/04/2023	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		LOPEZ	CURBELO	MARIA	ELIZABETH	12/02/1994	11/04/2023	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		MONROY	CHAMPONE	YONATHAN		24/03/1993	11/07/2023	M	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR
068		LABROSA	LATORRE	ROSANA	ELIZABETH	19/13/1986	27/09/2023	F	COMISION DE APOYO 068	FACILITADOR

Montevideo, 06 FEB. 2024

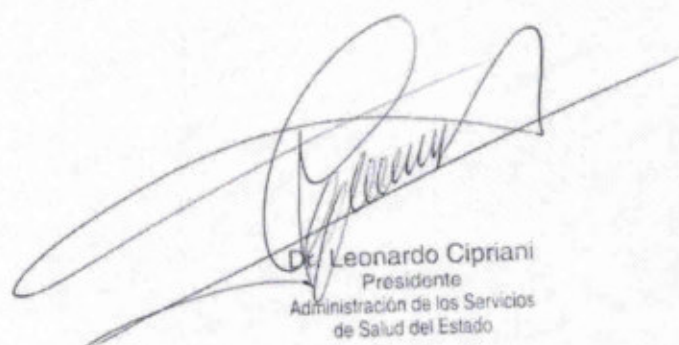
Señora Ministra de Salud Pública
Dra. Ana E. Karina Rando

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de remitirle las presentes actuaciones, donde se da respuesta al pedido de información realizado por la Sra. Representante Lucía Etcheverry Lima según Oficio N.º 10835 de fecha 25/07/2023.

Hago propicia la oportunidad para saludarla muy atentamente.

Oficio: 424/2023
/scl


Dr. Leonardo Cipriani
Presidente
Administración de los Servicios
de Salud del Estado

Montevideo, 06 FEB. 2024

Sra. Ministra de Salud Pública

Dra. Karina Rando

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de remitirle las presentes actuaciones, donde se da respuesta al pedido de informes, realizado por la Sra. Representante Lucía Etcheverry Lima según oficio N° 11671 de fecha 15/11/2023, donde se reitera la solicitud efectuada por Oficio N° 10835 de fecha 25/07/2023.

Hago propicia la oportunidad para saludarla muy atentamente.

Oficio: 658/2023
/scp



Dr. Leonardo Cipriani
Presidente
Administración de los Servicios
de Salud del Estado