

Manual para Usuarios

Trámite:

**Recepción de Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Reconocimientos a la
División Sustancias Controladas**

División Sustancias Controladas



**Ministerio
de SALUD**

ÍNDICE

1. Descripción del Trámite	2
2. ¿Qué requisitos previos debo cumplir para la realización del trámite?	2
3. ¿Cuáles son los pasos que debo seguir para realizar este trámite en línea? .	2
Paso 1 – Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos	2
• Datos de la declaración	3
• Encuesta de Satisfacción (no obligatoria)	4
• Cláusula de Consentimiento informado	5
Paso 2 - Constancia de Inicio exitoso de Trámite	6
4. ¿Dónde puedo hacer seguimiento de mis Trámites?	6
5. ¿Dónde puedo realizar consultas?	7
6. ¿Cómo continúa el trámite dentro del organismo una vez iniciado en línea?	8
7. Información – Soporte de Activos	8

1. Descripción del Trámite

Es la vía por la que puede realizar quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos a la División Sustancias Controladas.

2. ¿Qué requisitos previos debo cumplir para la realización del trámite?

Esta información se encuentra disponible en la web tramites.gub.uy. Para acceder a la misma ingresar en el siguiente enlace: <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=4916>

3. ¿Cuáles son los pasos que debo seguir para realizar este trámite en línea?

Paso 1 – Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos

Usted debe completar el formulario que se presenta en pantalla con los datos necesarios para el inicio del trámite. El asterisco a la derecha de la descripción de los datos indica que la información debe ser completada en forma obligatoria.

El formulario está formado por las siguientes secciones:

- Datos de la Declaración
- Encuesta de Satisfacción
- Cláusula de Consentimiento Informado

A continuación detallamos cada una de las secciones del formulario:

A continuación detallamos cada una de las secciones del formulario:

- **Datos de la declaración**

Los campos indicados con * son obligatorios.

Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos

Datos de la Declaración

Tipo de Declaración*:

Breve descripción de su declaración*:

Para dar respuesta a su declaración deberá registrar alguno de los siguientes datos (teléfono y/o e-mail):

Teléfono (celular o fijo):

Correo Electrónico:

En caso que usted lo prefiera puede identificarse:

Nombre/s:

Apellido/s:

Figura 1- Datos de la declaración

En esta sección usted debe ingresar los datos sobre la declaración que desea realizar:

- **Tipo de Declaración:** Seleccione el tipo de declaración de la lista desplegable, que contiene las siguientes opciones:
 - Queja
 - Reclamo
 - Reconocimiento
 - Sugerencia
- **Breve descripción de su declaración:** Complete el espacio con una breve descripción acerca de la declaración.

- **Teléfono (celular o fijo):** Si desea complete el espacio con el número de teléfono de contacto.
- **Correo Electrónico:** Si desea complete el espacio con su correo electrónico, correo al que se le enviarán las notificaciones correspondientes.
- **Nombres:** Si desea complete el espacio con su/s nombre/s.
- **Apellidos:** Si desea complete el espacio con su/s apellido/s.
- **Encuesta de Satisfacción (no obligatoria)**

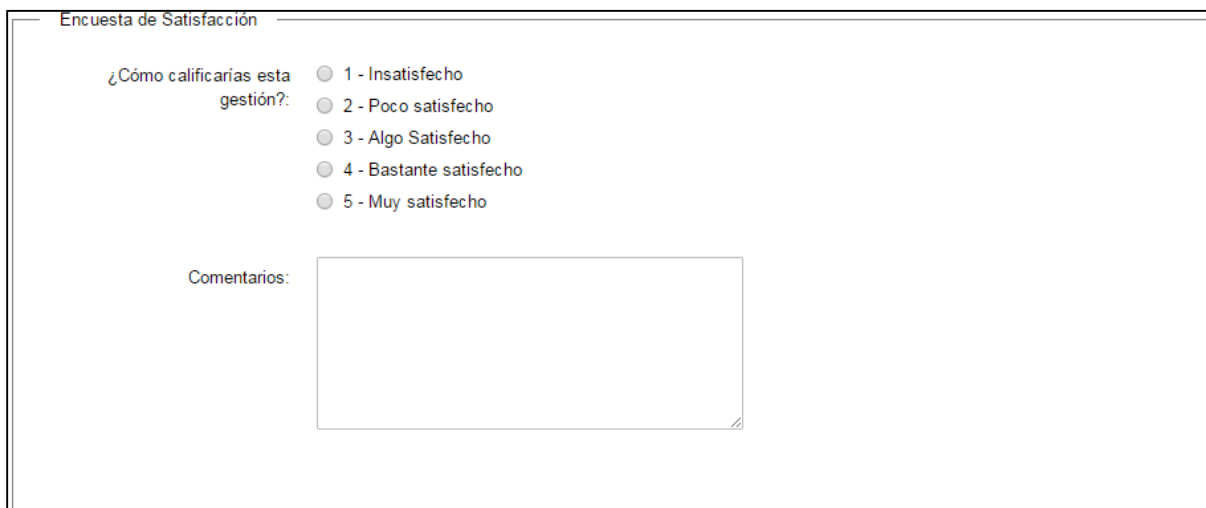


Figura 2 - Encuesta de Satisfacción

En esta sección, previamente al inicio del trámite usted puede seleccionar su nivel de satisfacción respecto a la gestión del trámite, haciendo clic sobre las opciones que aparecen en pantalla:

¿Cómo calificarías esta gestión?:

1. Insatisfecho
2. Poco satisfecho
3. Algo satisfecho
4. Bastante satisfecho
5. Muy satisfecho.

Comentarios: Si desea complete el espacio con los comentarios o aclaraciones que considere necesarias, para calificar la gestión.

- **Cláusula de Consentimiento informado**

Cláusula de consentimiento informado

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos de la División de Sustancias Controladas.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es el Ministerio de Salud Pública y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es 18 de Julio 1892, según lo establecido en la LPDP".

Términos de la cláusula*: Acepto los términos
 No acepto los términos

Figura 3 - Cláusula de Consentimiento Informado.

En esta sección usted puede visualizar el siguiente mensaje:

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos de la División de Sustancias Controladas.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es el Ministerio de Salud Pública y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es 18 de Julio 1892, según lo establecido en la LPDP".

Usted debe seleccionar una de las opciones, SÍ/NO acepta los términos de la cláusula. En caso que seleccione la opción negativa, usted no podrá iniciar el trámite.

Luego de completar los datos, debe presionar el botón "**Siguiente**", que se encuentra en la esquina inferior derecha de la pantalla.

El sistema realiza validaciones y controles verificando el ingreso de todos los datos requeridos. En caso que no se verifique el ingreso correctamente, el sistema identifica el error de la siguiente forma:

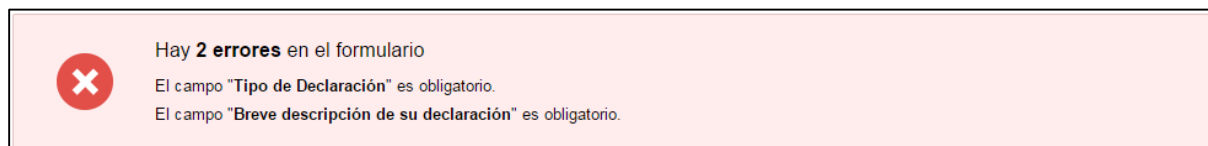


Figura 4 - Errores, datos requeridos.

Paso 2 - Constancia de Inicio exitoso de Trámite

Una vez finalizada la validación, se despliega el siguiente mensaje informando que se efectuó favorablemente el inicio de su trámite asignándole un número de trámite.

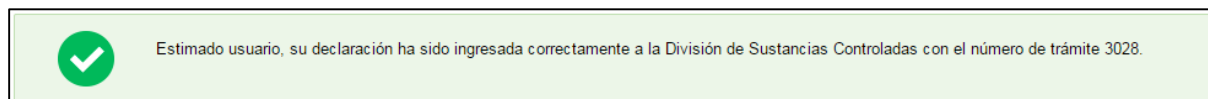


Figura 5 - Constancia de Inicio de Trámite

4. ¿Dónde puedo hacer seguimiento de mis Trámites?

Usted podrá hacer seguimiento de los trámites en los que participó siempre y cuando se encuentre logueado. Únicamente se mostrarán los pasos del trámite que tuvieron participación del Usuario que se encuentra logueado.

Para poder observar los trámites debe ingresar en "Mis trámites", opción que figura a la izquierda de la pantalla.

Una vez ingresado, se observará:

- Id del trámite.
- Nombre del Trámite.
- Etapa en la que se encuentra el Trámite. Si el trámite está Finalizado, este campo figurará en blanco.
- Fecha de modificación del último paso efectuado.
- Estado del Trámite.

- Acciones.

Listado de trámites		Trámites en que ha participado				
Bandeja de Entrada (45)						
Sin asignar (134)						
Mis Trámites (232)						
Id	Nombre	Etapa actual	Fecha Modificación	Estado	Acciones	
1040	Consultas, Reclamos y Denuncias de los Usuarios de la Salud		19.Sep.2016 17:51:40	Completado	Ver historial	
1039	Consultas, Reclamos y Denuncias de los Usuarios de la Salud		19.Sep.2016 17:45:58	Completado	Ver historial	
1037	Consultas sobre Situaciones Ambientales u Ocupacionales		19.Sep.2016 17:44:16	Completado	Ver historial	
1036	Cambio de Prestador de Salud (Afilación) por Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE). Beneficiarias no FONASA		19.Sep.2016 17:43:49	Completado	Ver historial	

Figura 6 - Trámites Participados

Dentro de "Acciones", al hacer clic en "Ver historial", Usted podrá ver sus participaciones dentro del trámite. Por ejemplo, al crear un trámite usted podrá observar el formulario enviado en formato no editable.

5. ¿Dónde puedo realizar consultas?

Mesa de ayuda del MSP:

- Vía web a través del correo electrónico: mesadeayuda@msp.gub.uy
- En forma telefónica a través del 1934 int. 3233

En los canales de Atención Ciudadana:

- En forma telefónica a través del 0800 – INFO (4636) o *463.
- Vía web a través del correo electrónico: atencionciudadana@agesic.gub.uy.
- En forma presencial en los Puntos de Atención Ciudadana, ver direcciones en www.atencionciudadana.gub.uy

En la División de Sustancias Controladas:

- Vía web a través del mail: sicofarmacos@msp.gub.uy
- En forma presencial en Avenida 18 de julio 1892, planta baja, oficina 08.

6. ¿Cómo continúa el trámite dentro del organismo una vez iniciado en línea?

La División Sustancias Controladas evaluará su declaración y se comunicará para dar devolución siempre y cuando haya dejado algún dato de contacto en el formulario inicial. Es importante que si desea recibir una devolución sobre su declaración, deje por lo menos una vía de comunicación.

7. Información – Soporte de Activos

Activo: SIMPLE

Criticidad (Alta/Media /Baja): Alta

Código del documento: MA-13010-009

Versión: 00

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por: Lic. Aniuska García

Fecha: 23/01/2019

Aprobado por: QF Alicia Plá

Fecha: 23/01/2019