

Protocolo de denuncia a una institución de salud o profesional

Desde MYSU acercamos los pasos estipulados por el MSP a seguir para realizar una denuncia administrativa a un centro de salud, ya sea una queja o una denuncia sobre la atención en general, vale aclarar que la denuncia es únicamente administrativa por lo que si amerita, se pueden iniciar juicios.

PASOS

1. Se debe presentar en atención al usuario de la mutualista/prestador de salud **donde tuvo lugar la situación**, por escrito un relato de los hechos que quieren denunciarse. Se pone fecha y datos de contacto del usuario. Se presentan **dos copias**. Una se deja en el prestador de salud y la otra la tiene que firmar el funcionario de la institución que recibe la denuncia, a modo de acuse de recibo, y se la queda el denunciante como prueba de que se presentó la misma.
2. En caso de que la institución médica no responde de una forma que satisfaga al usuario o si directamente no responde: se va a Atención al Usuario del MSP, con la copia de la denuncia que firmó la institución al recibirla y se presenta una nueva denuncia. El MSP tiene un formulario para esta segunda denuncia que lo puedes descargar en la sección inferior de este protocolo.

Los plazos que tiene el MSP para responder dependen del tipo de denuncia y van desde 48 hrs cuando son temas prácticos administrativos hasta 90 días cuando se trata de denuncias complejas que conllevan investigación, debe destacarse que todas las notificaciones al usuario se deben hacer por escrito.

A continuación, **se adjunta el formulario**.



Dirección General del Sistema Nacional Integrado de Salud

Departamento Atención al Usuario

Formulario de Denuncia

FO-15022-001

Página 1 de 2

Formulario de Denuncia

Fecha:				
Nombre completo				
Cédula de Identidad				
Dirección				
Teléfono		Celular		
Correo electrónico				
1. Vínculo con el interesado (en caso de que el reclamo no sea presentado por persona directamente involucrada)				
Denunciante		Familiar (Especificar)		Otros (Especificar)
2. Información del Reclamo				
Institución a la cual refiere el reclamo				
Presenta denuncia previa en Of. de At. al Usuario institucional			Si	No



Dirección General del Sistema Nacional Integrado de Salud
Departamento Atención al Usuario
Formulario de Denuncia

FO-15022-001

Página 2 de 2

Firma:

Aclaración: