

Ministerio de Salud Pública

Montevideo, 27 SET. 2012

VISTO: el Decreto del Poder Ejecutivo N° 359/007 de 28 de setiembre de 2007;

RESULTANDO: que por el mismo se establecen tiempos máximos aceptables para otorgar cita para Consulta Externa en las distintas especialidades;

CONSIDERANDO: I) que en el marco del pertinente control respecto del cumplimiento de lo establecido en la cláusula Cuadragésima Segunda del Contrato de Gestión suscrito entre las Instituciones integrantes del Sistema Nacional Integrado de Salud y la Junta Nacional de Salud, se han venido desarrollando auditorías a las Instituciones prestadoras, para evaluar el proceso de asignación de citas;

II) que como resultado de dichas auditorías, se ha constatado notoriamente la variabilidad existente en los sistemas de agenda de las distintas Instituciones, lo que genera una evidente inequidad a la hora del acceso a la Consulta Externa;

III) que a consecuencia de lo reseñado en los CONSIDERANDOS precedentes, surge la necesidad de promover una gestión de Consulta Externa más homogénea por parte de los prestadores integrales que hacen parte del Sistema Nacional Integrado de Salud, de modo de mejorar la accesibilidad funcional de los usuarios al momento de solicitar una consulta en Policlínica;

IV) que asimismo, se pretende mejorar aspectos vinculados a la accesibilidad organizativa a la Consulta Externa, de modo de

aumentar la satisfacción del usuario para con su respectiva Institución prestadora, a la vez de permitir una medición certera del tiempo de espera, así como de la eventual demanda insatisfecha;

ATENTO: a lo precedentemente expuesto y lo establecido en la Ley N° 9.202 de 12 de enero de 1934-Orgánica de Salud Pública, Ley N° 18.211 de 5 de diciembre de 2007 y en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 359/007 de 28 de setiembre de 2007;

EL MINISTRO DE SALUD PÚBLICA
RESUELVE:

- 1º) Dispónese que los prestadores integrales, públicos y privados, integrantes del Sistema Nacional Integrado de Salud, deberán establecer un sistema de asignación de citas para Consulta Externa con apertura de agenda de al menos 3 (tres) meses, actualizándose día a día. La extensión de este plazo de apertura se definirá teniendo en cuenta los aportes de la Comisión de Seguimiento de Agenda de Consulta Externa, que se crea en la presente Ordenanza.
- 2º) La aplicación de este sistema de asignación de citas para Consulta Externa de Agenda Abierta es de aplicación, en esta primera etapa, para los profesionales médicos de las siguientes especialidades, como mínimo: Medicina General, Pediatría, Cirugía General y Ginecotología. Dicho sistema deberá estar en soporte informático y operativizarse a partir del 1º de enero de 2013.
Posteriormente, a partir del 1º de abril y 1º de setiembre de 2013, se irán incorporando a este sistema distintos grupos de especialidades

Ministerio de Salud Pública

médicas, definidos oportunamente a partir del intercambio generado en el ámbito de la Comisión de Seguimiento de Agenda de Consulta Externa. Al 31 de diciembre de 2013, las agendas de todas las especialidades médicas deberán funcionar bajo este sistema de asignación de citas.

- 3º) Las Instituciones deberán enviar al Ministerio de Salud Pública, en un plazo de 120 (ciento veinte) días a partir de la fecha de la presente Ordenanza, una descripción del mecanismo institucional para gestionar el ausentismo de los usuarios en las citas de consulta.

Se habilita a que se tomen las siguientes acciones ante la falta a una consulta programada sin previo aviso:

- *Penalización con suspensión por el plazo de un mes en el uso de los medios no presenciales de reservas de citas.*
- *Cobro de la tasa moderadora de la consulta, en los casos en que éste esté habilitado.*

Las medidas que la Institución aplique deberán ser informadas al usuario en ocasión de la asignación de la cita.

Se exorta asimismo, la implementación por parte de la Institución, de un sistema de recordatorio al usuario de las citas programadas (vía llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, etc.), con anterioridad a la fecha de la consulta.

4º) El sistema informático a instaurarse deberá registrar en forma preceptiva y sin perjuicio de la restante información que cada Institución considere conveniente, las siguientes variables:

- *Datos identificatorios del usuario.*
- *Médico de referencia del usuario.*
- *Especialidad Médica solicitada.*
- *Médico solicitado por el usuario.*
- *Fecha de solicitud de la cita por parte del usuario.*
- *Fecha de la cita médica.*
- *Circunstancias especiales por las cuales no haya coincidencia entre la fecha de la cita otorgada al usuario y el primer número disponible en la agenda de la especialidad solicitada.*
- *Vía de asignación de cita.*

Las definiciones de variables a relevar en el sistema de información para las Agendas de Consulta Externa, se establecen en el Anexo adjunto que forma parte integral de la presente Ordenanza.

El sistema deberá emitir un comprobante que se entregará al usuario, con la siguiente información como mínimo: datos identificatorios del usuario, médico y especialidad médica solicitados, médico de referencia, fecha de la cita médica concedida, primera fecha disponible para la especialidad médica solicitada y, en el caso en que éstas dos últimas no coincidan, las circunstancias especiales asociadas a la no coincidencia.

El tiempo de espera para Consulta Externa se calculará tomando en cuenta la fecha de solicitud de la cita y la fecha de la cita médica

Ministerio de Salud Pública

otorgada, exceptuando aquellos casos en que existan circunstancias especiales por las cuales no coincida la fecha de la cita otorgada con el primer número disponible en la agenda de la especialidad médica peticionada.

- 5°) El sistema de asignación de citas para Consulta Externa de Agenda Abierta, deberá establecer la posibilidad de que la cita se asigne tanto por vía presencial como telefónica, sin perjuicio de poder establecer mecanismos adicionales como ser la vía informática. Asimismo, las Instituciones deberán instaurar un sistema de aviso obligatorio al usuario cuando el médico titular sea sustituido por un médico suplente mediante una comunicación telefónica. En los casos en que el usuario plantee su no concurrencia a la consulta por este motivo, no se lo podrá penalizar por ausentismo y se deberá proceder a reagendar la cita en el menor plazo posible.
- 6°) Las citas para consultas sucesivas, o interconsultas con otros especialistas, deberán ser suministradas en el momento en que sean indicadas por el médico, siempre y cuando se solicite una fecha dentro del período estipulado de apertura de la Agenda. Si, excepcionalmente, no se pudiese suministrar la cita en el mismo momento de su solicitud, se deberá dejar constancia que el paciente está pendiente de asignación de la cita. En ese caso, la Institución se responsabilizará de coordinar con él, posteriormente, a través de una llamada telefónica, la fecha de la consulta.

- 7º) Créase la Comisión de Seguimiento de Agenda de Consulta Externa la que tendrá los siguientes cometidos y atribuciones: revisar y analizar el funcionamiento del sistema de Agenda de Consulta Externa, creado en la presente Ordenanza, así como proponer recomendaciones y brindar asesoramiento en lo relativo a posibles posteriores modificaciones, la cual estará integrada por: tres representantes del Ministerio de Salud Pública, uno de los cuales la presidirá; tres representantes de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva, dos designados por las Instituciones con sede principal en la ciudad de Montevideo y uno designado por las Instituciones con sede principal en el interior; un representante por cada una de las Instituciones que no están integradas a ninguna Asociación de prestadores; un representante de la Administración de los Servicios de Salud del Estado; un representante de los trabajadores y un representante de los usuarios, cada titular deberá tener su respectivo alterno.
- 8º) En caso de constatarse el incumplimiento de algunas de las disposiciones que surjan de ésta Ordenanza Ministerial, serán de aplicación las medidas sancionatorias previstas en el Decreto N° 137/006 de 15 de mayo de 2006.
- 9º) Comuníquese. Tomen nota las Direcciones Generales de la Salud, del Sistema Nacional Integrado de Salud y la Junta Nacional de Salud.
- Publíquese en la página web de esta Secretaría de Estado. Cumplido, archívese.

Ord. N° 537
Ref. N° 001-2938-2012
CR.-

SE



Dr. JORGE E. VENEGAS
Ministro de Salud Pública

ES COPIA FIEL
Ma. CRISTINA ROCA
DIRECTORA
Dpto. de Secretario General
y Acuerdos - M.S.P.

ANEXO

DEFINICIÓN DE VARIABLES A RELEVAR EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LAS AGENDAS DE CONSULTA EXTERNA

❖ Datos identificatorios del usuario

Apellidos y Nombres: (en mayúsculas)

Tipo de Documento: (pasaporte, documento de identidad, otro)

Número de Documento (sin puntos ni guiones, con número verificador si es cedula)

Contacto con el Usuario: Teléfono; fijo y/o Móvil, e-Mail

❖ Médico de referencia

Médico tratante o de "cabecera" del usuario en el primer nivel de atención del Sistema Nacional Integrado de Salud, que el mismo elige o recibe de oficio por parte del Prestador Integral y acepta.

Identificación:

Apellidos y Nombres: (en mayúsculas)

Tipo de Documento: (pasaporte, documento de identidad, otro)

Número de Documento: (sin puntos ni guiones, con número verificador si es cedula)

❖ Especialidad médica solicitada

Especialidad médica del profesional médico para el cual el usuario solicita una cita (según codificación de RRHH utilizada en el SCARH).

Código de Especialidad:

❖ Médico solicitado por el usuario.

Profesional médico para el cual el usuario solicita una cita.

Identificación:

Apellidos y Nombres: (en mayúsculas)

Tipo de Documento: (pasaporte, documento de identidad, otro)

Número de Documento: (sin puntos ni guiones, con número verificador si es cedula)

❖ Fecha de solicitud de la cita por parte del usuario

Día en que el usuario solicita una cita para consulta con determinado profesional médico.

Formato Fecha: DD/MM/AAAA

❖ Fecha de cita médica

Día y hora de la cita concedida para ver al profesional médico correspondiente.

Formato Fecha: DD/MM/AAAA

Formato Hora: HH:MM (en formato de 24 hs.)

❖ **Circunstancias especiales** por las cuales no haya coincidencia entre la fecha de la cita otorgada y el primer hueco disponible en la agenda de la especialidad médica solicitada:

- ***Aplazamiento voluntario:*** circunstancias vinculadas a la voluntad del paciente, por las cuales éste rechaza la primera fecha de cita posible, solicitando una fecha posterior.
Código: 01
- ***Aplazamiento por solicitud de médico de elección:*** aplazamiento de la fecha de la consulta con respecto a la primera fecha disponible de la especialidad médica solicitada, debido a que el usuario prefiere esperar por una hora libre en la consulta de un determinado especialista de su elección. En este caso se deben distinguir dos subcategorías: médico de referencia como médico de elección y otro médico de elección.
Código: 02
- ***Cita a fecha fija por criterio médico:*** cuando existe la indicación médica de que la consulta se realice en una fecha determinada, distinta a la primera fecha disponible en la agenda.
Código: 03

❖ **Vía de asignación de cita**

Medio por el cual se le asigna la cita al usuario.

- ***Presencial***
Código 01
- ***Telefónica***
Código 02
- ***Vía web***
Código 03
- ***Otras***
Código 04