

REPÚBLICA DE CUBA
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL NO. 431

POR CUANTO: La constitución de la República, en su artículo 63 establece que “todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuesta pertinente y en un plazo adecuado, conforme a la ley.”

POR CUANTO: El Decreto Ley No.67 de 1983 “**DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO**”, en su artículo 52 “de los deberes, atribuciones y funciones comunes de los organismos de la administración central del estado”, expresa inciso r) que es un deber de los mismos “prestar atención y dar respuesta pertinente dentro de un término de sesenta días a las quejas y peticiones que les dirijan los ciudadanos, esforzarse por resolver correctamente las cuestiones en ellas planteadas y adoptar medidas para eliminar las deficiencias señaladas.

POR CUANTO: El Acuerdo Número 2817 para el control administrativo, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, con fecha 25 de noviembre de 1994, de conformidad con las Disposiciones Finales Sexta y Séptima del Decreto – Ley No.147 De La Reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado, de 12 de abril de 1994; establece en el numeral 4, del apartado Tercero, entre los deberes, atribuciones y funciones comunes correspondientes a los jefes de los Organismo es de la Administración Central del Estado, la de Dictar en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del organismo; y en su caso, para los demás organismos, los órganos locales del poder popular, las entidades estatales, el sector cooperativo, mixto, privado y a la población.

POR CUANTO: El reglamento Orgánico del Ministerio de Salud Pública en su artículo 5 de las funciones comunes del organismo, numeral 27 establece prestar atención y dar respuesta a las quejas y peticiones que les dirijan los ciudadanos y en el artículo 12 de la estructura del Aparato Central en el numeral 25 crea el Departamento independiente de Atención a la Población.

POR CUANTO: La atención a la población, no es solo un derecho constitucional del ciudadano, sino que además es un suceso de extraordinaria significación política, por constituir una valiosa fuente de información que generalmente señala focos de problemas, dificultades, errores y por tanto se convierten, bien utilizados en un poderoso instrumento de trabajo.

POR CUANTO: Para lograr una correcta atención a las quejas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias de la población, erradicando la práctica de formalismos y explicaciones insuficientes a los problemas que se someten a la investigación, análisis y solución de cada caso, a los distintos niveles del Sistema Nacional de Salud Pública, se hace necesario establecer los

procedimientos y estandarizar las acciones de manera que se homogenice la atención en todas las provincias, municipios y unidades, además de facilitar los análisis que permitan adoptar las medidas para erradicar las deficiencias que originan los planteamientos.

POR CUANTO: Por Acuerdo del Consejo de estado de fecha 22 de julio del año 2010, fue designado el que resuelve como Ministro de Salud Pública.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar lo siguiente:

METODOLOGÍA PARA LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SOLICITUDES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LA POBLACIÓN EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD PÚBLICA.

CAPÍTULO 1: DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Artículo 1: La actividad de Atención a la Población es responsabilidad directa al Cuadro Centro del Nivel que se trate, el que puede designar un asesor para el control de la actividad.

1.1: La atención a la población es tarea de todos los cuadros y trabajadores del sector, independientemente de que para facilitar organizativamente dicha atención y para la fiscalización y control de los términos, calidad de las respuestas y otros elementos, se crea una estructura, que estará determinada por el tamaño de la unidad organizativa y/o el volumen del trabajo, aunque en la práctica TODAS LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS, LOS DIRIGENTES, CUADROS, FUNCIONARIOS Y DEMÁS PERSONAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD QUEDAN OBLIGADOS A ATENDER A LAS PERSONAS QUE ACUDAN A NUESTRAS SEDES, REALIZAR LAS ACCIONES PERTINENTES PARA LA CORRECTA SOLUCIÓN A LO PLANTEADO, BRINDAR LA RESPUESTA A LOS INTERESADOS, ASÍ COMO ADOPTAR LAS MEDIDAS PARA CORREGIR LOS ERRORES QUE DAN ORIGEN A LAS INSATISFACCIONES.

Artículo 2: Los Departamentos de Atención a la Población, Funcionarios, Direcciones y demás Unidades Organizativas del Sistema Nacional de Salud, están facultados para:

- a) Atender diariamente a todas las personas, que se dirijan al organismo para emitir una queja, solicitud, reclamación o sugerir cualquier asunto, evitando la imposición de horarios.
- b) Atender y tramitar las quejas, reclamaciones, solicitudes y sugerencias de la población que mediante escrito o cualquier otra vía, se reciben y controlar su atención en el término establecido por la ley.

- c) Monitorear los órganos de prensa en lo relacionado con la salud, dándole idéntico tratamiento que a los asuntos que llegan por otras vías, en lo que se incluye: Confección de un expediente, investigación del caso y respuesta al órgano emisor y de existir y ser localizable dar respuesta también a la fuente (lector, oyente o televidente que habló o escribió)
- d) Exigir la calidad de la atención, revisar las respuestas que envían las Direcciones a su nivel y las que se subordina metodológicamente a éste, devolviendo aquellas que no se ajustan a los asuntos planteados o resultan incompletas, fijando la fecha de su nueva entrega.
- e) Decidir o proponer la investigación de las quejas que por su complejidad así lo requieran y las personas que en ellos deban participar, estableciendo los Aspectos a Investigar y Responder, los que incluirá en la carta de trámite.
- f) Muestrear los casos que recibieron respuestas, verificando la atención prestada.
- g) Fiscalizar y chequear la atención que presta a la población el resto de las direcciones a su nivel, los territorios e instituciones del sector: trasladando al Consejo de Dirección correspondiente, los problemas detectados, poniendo especial interés en el cumplimiento de los términos, la calidad y profundidad de las respuestas y en los casos que se requiera, la correspondencia entre las medidas tomadas y la magnitud de los hechos.
- h) Mantener vínculos de trabajos con los miembros del Consejo de Dirección, con el objetivo de profundizar en determinadas quejas que se reciban y que ya han tenido atención y otras que lo requieran.
- i) Participar en reuniones de los Consejo de Dirección de las principales Direcciones del territorio.
- j) Estar informados sobre los problemas concretos de su territorio y los planes que al respecto aprueba el consejo de dirección con vistas a orientar adecuadamente y oportunamente a la población. Para ello debe tener acceso al Consejo de Dirección y participar en reuniones y otras actividades que se entiendan convenientes.
- k) Conciliar mensualmente los casos en trámite, precisando las medidas a adoptar para concluirlos en el término establecido y con la calidad requerida.
- l) Rendir informes, trimestral, menestral, al novenos mes y anual de los resultados del trabajo.

“ ESTADO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCION DE LA POBLACIÓN ” y participar en el diseño de la estrategia de intervención para corregir aquellos problemas.

- m) Informar de manera inmediata a las autoridades a las que se subordina de cualquier evento que por su magnitud o su repercusión para la salud, política o social, deba conocerse o corregirse de manera urgente.
- n) Incluir los resultados de los análisis periódicos en el diagnóstico de la situación local, como elemento de singular importancia en la confección de los programas locales de mejora continua de la calidad y la satisfacción de la población. Sin perjuicio de que las unidades organizativas tomen inmediatamente medidas correctoras para resolver

los problemas que le atañen de manera directa y que son de su competencia.

- o) Capacitar en la metodología de las investigaciones, a cuadros funcionarios y miembros de las comisiones investigadoras que se creen.

CAPITULO II: DE LOS FUNCIONARIOS

Artículo 3: las personas designadas para realizar esta actividad deben ser preferentemente profesionales del sector, con amplio conocimiento de su funcionamiento e interioridades y con un absoluto sentido de pertenencia al Sistema Nacional de Salud, sentimiento de solidaridad y sensibilidad humana.

3.1- Los funcionarios se subordinaran directamente al cuadro centro del organismo y tendrán la autoridad suficiente, para escribir cartas y reclamar investigaciones y respuestas en nombre del Consejo de Dirección.

CAPITULO III: DE LOS LOCALES

Artículo 4: Se debe contar con locales adecuado para recibir a las personas, de fácil acceso, con la privacidad necesaria y debidamente ambientados, de forma que muestre nuestro respeto al visitante.

CAPITULO III: DE LA RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, SOLICITUDES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Artículo 5: Las quejas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias que se presenten por comparecencia del ciudadano o mediante escrito, serán decepcionadas y registradas al nivel que corresponda, en cualquier momento, evitando establecer horarios o cualquier otra limitación burocrática.

Artículo 6: En el proceso de recepción se precederá a determinar:

- a) Las que por su complejidad requieren de atención especial y se despacharan con la Dirección a ese nivel o con la autoridad designada por este.
- b) Las que deben atenderse directamente por el Dpto. o funcionario de Atención a la Población.
- c) Las que deben ser tramitadas a las Direcciones Locales (Provinciales, Municipales, de Unidades, etc.) de salud u otras entidades y organizaciones para su adecuado tratamiento. En ningún caso se pondrá el asunto en manos de la persona, departamento o nivel que generó la queja o del cual el promovente ya había recibido respuesta y está aún insatisfecho.

Artículo 7: Los asuntos expuestos por los ciudadanos mediante escrito o por entrevistas, se clasificarán en seis grupos que son, QUEJAS, SOLICITUDES, RECLAMACIONES y DENUNCIAS, RECONOCIMIENTOS y SUGERENCIAS.

- a) **QUEJAS:** es la reclamación o inconformidad relacionada con la actividad fundamental que realiza el sector, así como por violaciones e irregularidades en el funcionamiento de entidades, instituciones, órganos y organismos o por decisiones tomadas con las que no se está de acuerdo. Para facilitar el análisis y su posterior incorporación a los diagnósticos, para la confección de los programas locales de mejora continua de la calidad y la satisfacción las quejas se clasificarán en:

Por fallecimiento

Relacionadas con la atención médica

Relacionadas con problemas higiénicos

Relacionadas con la esfera de medicamentos

Relacionadas con la asistencia social

Relacionadas con problemas administrativos

Relacionadas con el cumplimiento de misiones y la colaboración

Relacionadas con los trámites a realizar por la población dentro del sector

Relacionadas con el transporte sanitario

Por asuntos varios

- b) **SOLICITUDES:** Es la demanda o petición que se realiza por los ciudadanos y se clasificarán:

Solicitud asistencia médica

Solicitud de asistencia social

Solicitud de colaboración

Solicitud medicamentos

Solicitud de salida definitiva

Solicitud de salida temporal

Solicitud de vivienda

Solicitud docente

Solicitud laboral

Solicitud relacionada con autos

Solicitudes varias

- c) **RECLAMACIONES:** se trata de las inconformidades relacionadas fundamentalmente con la docencia o lo laboral. Se clasificarán:

Docentes

Laborales

Relacionadas con el cumplimiento de misiones y la colaboración

Varias

- d) **DENUNCIAS:** es la acusación o denuncia sobre actuación de dirigentes, funcionarios, personal asistencial o cualquier otra persona en general, que se relacione con autoridades individuales y presuponan desviaciones de la ética, la moral o con alguna manifestación de delito o corrupción.

1-Denuncias (con actuaciones individuales y presuponen desviaciones de la ética, la moral)

2- Denuncias por supuestos hechos de corrupción (relacionadas con alguna manifestación de delito o corrupción)

- e) **RECONOCIMIENTOS:** Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento por el buen desempeño de personas, servicios o entidades, cuya divulgación, no solo se convierte en estímulo para los implicados, sino en ejemplo de conducta a seguir.
- f) **SUGERENCIAS:** es la propuesta de creación para mejorar, suprimir o modificar el funcionamiento de algo establecido.

Artículo 8: Cuando un ciudadano plantee simultáneamente quejas, sugerencias o solicitudes, siempre se clasificará el asunto por el de mayor gravedad o complejidad, es decir, si se denuncia una irregularidad en el seguimiento de un caso y se solicita además un medicamento o un servicio, esto debe tomarse como queja y no solicitud, aunque en la atención se aborde integralmente todos los elementos expuestos por el interesado.

CAPITULO V: DE LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN.

Artículo 9: En la atención al caso debe primar el examen exhaustivo de la situación abordada por el ciudadano, el contacto directo con el mismo, la investigación que requiera, la solicitud de documentos necesarios, saber diferenciar el tratamiento que debe dársele según sus características, evitando las manifestaciones de formalismo, superficialidad y burocratismo, llevando a cada persona la convicción de que su problema y por tanto la respuesta dada, ha sido analizada con profundidad, aún cuando no haya sido posible encontrarle solución, garantizando que no existan omisiones y que se formule con precisión y claridad. Las respuestas provenientes de otros niveles del sistema, que no se ajusten a estos requerimientos deben ser resueltas.

Artículo 10: Cuando la índole o naturaleza del asunto que se formule requiere de un estudio o análisis más profundo, el director correspondiente deberá crear una comisión que considere, investigue, dictamine e informe al respecto, la que debe ser previamente capacitada por parte del funcionario de Atención a la Población.

Artículo 11: En los casos que se compruebe que han existido irregularidades que impliquen la toma de medidas, debe asegurarse el cumplimiento adecuado y en tiempo de estas decisiones lo que será responsabilidad del nivel a que fue tramitado.

Artículo 12: En casos de denuncias la(s) persona(s) o entidad (es) cuestionada(s) no responderán al ciudadano, con independencia que pueda tener conocimiento y participación en el esclarecimiento de los hechos. Esta responsabilidad debe recaer en la comisión nombrada al efecto, el J' inmediato superior o el Director, según el caso. En la investigación, análisis y respuesta, se incluirán las causas y condiciones que propiciaron o facilitaron los hechos, la responsabilidad colateral, así como las medidas tomadas en caso de ser necesarias.

Artículo 13: Sistemáticamente se efectuaran verificaciones con vista a comprobar con los interesados las respuestas dadas a sus peticiones por las entidades a las que se remitió: se apreciará la situación real de los mismos solicitando el criterio del ciudadano en relación con la atención recibida, sin que esto conlleve como requisito para su valoración, la solución del caso.

Artículo 14: Una vez decepcionado el caso, el Departamento de Atención a la Población es el máximo responsable de su control y tramitación hasta su atención y respuesta. En los casos en que el asunto haya sido tramitado directamente por el Cuadro centro a una vice dirección, la oficina de Atención a la Población debe dar seguimiento e informar a la autoridad que lo tramitó el estado de la investigación, así como la pertinencia de apremiar al actuante.

Artículo 15: Cuando un ciudadano formule un asunto por escrito o entrevista y el Departamento de Atención a la Población considera que fue atendido por la autoridad competente debidamente y luego de haberse agotado las vías establecidas, le explicará esto preferentemente personalmente, sin necesidad de realizar otro trámite.

Artículo 16: Similar tratamiento al expresado en el párrafo anterior, se ofrecerá si el ciudadano reitera un asunto atendido debidamente. Excepcionalmente se podrá disponer su archivo, sin cursar escrito al mismo, con la previa aprobación de la autoridad facultada.

Artículo 17: Cuando se reciba copia de un asunto ya tramitado o en tramitación, al que promovente de mismo, lo presente de manera simultanea, en mas de una instancia u organismo, este se controlara sin necesidad de otro tramite la respuesta se hará llegara todos los organismos concernidos, si estos lo solicitan.

Artículo 18: No se considera reiteración cuando una queja, reclamación solicitud o sugerencia presentada por idéntica persona sobre un mismo asunto, conlleve hechos o elementos que no fueron objeto de valoración o investigación, y en consecuencia se tramitara conforme a lo establecido y reexaminado comenzando por el análisis de los nuevos elementos

Artículo 19: En los casos en que se reciba un anónimo se tramitara como se acostumbra con un caso de procedencia identificada.

Artículo 20: En los asuntos recibidos donde existan elementos suficiente para presumir que el promovente presenta síntomas de incapacidad mental el departamento lo analizara y decidirá su tramite ulterior con criterio racional.

Artículo 21: En los casos de tramitación errónea de un asunto a un órgano, organismo, institución o entidad administrativa, estos vienen obligados devolverlos a quien se lo traslado, en un término no mayor de 7 días a partir de la fecha en que lo recibió. El término que se fija por la ley queda interrumpido y comenzara a cursar desde la nueva fecha que lo recibe la autoridad competente.

CAPITULO VI: DE LA INVESTIGACIÓN

Artículo 22: Las investigaciones nunca se realizaran por el nivel que genero la queja o denuncia se practica mediante los siguientes pasos:

- a) Análisis de la documentación aportada por el interesado.
- b) Entrevista al ciudadano.
- c) Solicitud de antecedentes necesarios a las autoridades que correspondan.
- d) Se establecerán los aspectos a investigar y responder los que se incluirán en la carta de traslado.
- e) Realizar verificaciones, entrevistas, visitas, recogida de testimonio, reuniones u otros trámites que se presiden para esclarecer y profundizar en los hechos.

Artículo 23: Para el caso de las quejas por calidad de asistencia médica y/o por defunciones se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Crear una comisión al nivel correspondiente integrada por especialistas de reconocido prestigio que estén relacionados con la rama o especialidad de que se trate y no estén implicados directa o indirectamente con el asunto a investigar o los presuntos responsables. El número de ellos debe ser impar (3,5 o 7). Y si no lo han sido ya, deben ser adiestrados en ésta metodología.
- b) Ocupación de la historia clínica y demás documentos relacionados con el caso, foliando sus páginas.
- c) Entrevista con el demandante o promovente de la queja.
- d) Se establecerá los aspectos a investigar y responder, no limitándose a los puramente técnicos sino que se responderán todas las interrogantes del demandante.
- e) Entrevista con todos los implicados en el caso (médicos, enfermeras, técnicos, etc.)
- f) Solicitud del informe de Necropsia.
- g) Análisis del caso por la comisión.
- h) Elaboración del dictamen final.

Artículo 24: El dictamen que se elabora tendrá el siguiente contenido.

- a) Antecedentes.
- b) Procederes realizados por la comisión, señalando documentos valorados, personas entrevistadas así como otras diligencias realizadas que se consideren importantes.
- c) Resumen de la información obtenida.
- d) Análisis y consideraciones, exponiendo claramente si existieron dificultades así como el tipo de estas (técnicas, éticas, administrativas, mala praxis)

- e) Se incluirá a criterio de la comisión la imputabilidad en caso, de defunción u otro daño a la salud como complicaciones, limitaciones o secuelas y además las causas reales de muerte según necropsia o certificado, de no haberse realizado aquella.
- f) **Conclusiones:** Señalando en estas las respuestas a las interrogantes contenidas en la queja, las causas y condiciones que dieron origen al error que condujo a la queja y otras, que a criterio de la comisión sea conveniente corregir en evitación de futuros errores.
- g) **Recomendaciones:** Serán claras y concretas incluyendo (de ser necesarios) la propuesta de medidas disciplinarias. En los casos que se encuentren violaciones que requieran tomar medidas administrativas u organizativas, estas deben corresponderse con la magnitud de los hechos, evitando la extemporaneidad o la aplicación de sanciones extremadamente leves que luego sean difíciles de modificar.

Artículo 25: Una vez concluido el dictamen se da traslado, unido a los resultados de la investigación practicada, a la dirección para su aprobación final y la toma de decisiones.

Artículo 26: la respuesta al demandante se hará por la comisión u otra autoridad que designe el director, de forma personal y este acto se firmará el ACTA DE NOTIFICACION DE LA RESPUESTA en la que debe especificarse su GRADO DE SATISFACCION con los resultados.

Artículo 27: Las comisiones contarán con 30 días para concluir cada caso incluido la respuesta a los demandantes. Las direcciones de las unidades organizativas tomaran todas las medidas organizativas y administrativas, para garantizar el cumplimiento de los términos.

Artículo 28: En todos los casos de inconformidad con la respuesta por parte del demandante se remitirán al Nivel Superior los motivos de la inconformidad, quedando esta instancia obligada a realizar el análisis de los detalles y de estimarse necesario, nombrar una nueva comisión investigadora, que dictamine y d respuesta al (los) demandante (s). En todos los casos, la selección de los miembros de la comisión será puesta a la consideración de la más alta dirección de la instancia de que se trate, o la persona que esta haya designado para esto. Con el fin de no crear falsas expectativas, la información a los demandantes de la creación de esta comisión les será ofrecida luego de haberse tomado la decisión por la autoridad competente.

Artículo 29: En los demás casos se precisará por el Dpto. de Atención a la Población, que autoridad ofrecerá respuesta o conclusión al interesado. Esta respuesta se hará preferentemente verbal, siempre se tomarán los criterios del interesado sobre la atención recibida y se dejará constancia en el expediente habilitado.

Artículo 30: Las propuestas de casos a investigar se realizarán mediante la elaboración de una síntesis conectiva de los elementos fundamentales que contiene la queja, así como las recomendaciones de los pasos que se deben

realizar. Determinada ésta, se iniciará un expediente al que se adjunta toda la documentación e informaciones que se deriven de la atención del caso.

Artículo 31: El informe resumen de las demás investigaciones: Contendrá los siguientes aspectos.

- a) Generales del ciudadano y síntesis del asunto expuesto por este.
- b) Pasos ejecutados durante el desarrollo de las investigaciones.
- c) Trámites realizados y documentos recepcionados que se adjuntan al expediente, con las generales de los testimonios debidamente firmados.
- d) Valoración de las investigaciones realizadas.
- e) Conclusiones y recomendaciones.
- f) Grado de satisfacción del promovente.

Artículo 32: Todo informe y conclusión de resultados de las investigaciones se trasladará a las autoridades que deben conocerlo y se instrumentará el control de su cumplimiento.

Artículo 33: Las denuncias en las que estén implicados directores territoriales, de unidades y otros, serán investigadas por funcionarios del nivel superior al del implicado, a través de comisiones creadas al efecto con la aprobación del Director inmediato superior.

Artículo 34: En la investigación de las denuncias, lo importante es comprobar o no la veracidad de lo que en ellas se expone y el grado de responsabilidad o participación de la(s) persona(s) implicada(s) independientemente de la procedencia anónima o firmada o de las características personales del denunciante. La investigación se hará de la denuncia, no del denunciante.

Artículo 35: En el caso de las solicitudes, no basta con la solución o satisfacción de la necesidad del solicitante, deben investigarse las causas y condiciones que dieron lugar a que el ciudadano no pudo obtener lo solicitado de manera expedita en su territorio y se viera impulsado a escribir a un nivel superior.

CAPITULO VII: DE LA ENTREVISTA.

Artículo 36: Se garantizará la atención a los ciudadanos que a diario se personen en nuestras sedes, a todos los niveles del sistema.

Artículo 37: Los funcionarios ofrecerán orientaciones aclaratorias sobre los aspectos planteados por el ciudadano entrevistado, sin necesidad de trámite ulteriores y solo se harán estos si la índole del asunto lo requiere. En este caso el tratamiento será similar al de las quejas, solicitudes y sugerencias que se reciban por escrito. Las entrevistas serán registradas y controladas, recomendándose en los lugares que sea posible la automatización, para facilitar la búsqueda de antecedentes y los análisis periódicos.

Artículo 38: Si se considera por el funcionario, que dada la complejidad o reiteración del asunto planteado, el ciudadano debe ser atendido por el Director, Vice-Directores u otro funcionario de mayor nivel, debe coordinarlo para que se proceda en consecuencia, informando a la persona de la gestión realizada.

CAPITULO VIII: DE LA RESPUESTA

Artículo 39: Se ofrecerá respuesta a los ciudadanos en el término de los 60 días establecidos por la ley, el cual comenzará a decursar a partir de la fecha en que se decepciona por el Departamento, esto no implica que sea siempre necesario agotar dicho término. Se debe hacer todos los esfuerzos porque la respuesta a los promoventes sea personal y ofrecida luego de un análisis colegiado por la persona más capacitada para ofrecerla, evitando las improvisaciones.

Artículo 40: Las respuestas a los casos trasladados desde el Comité Central del Partido, el Consejo de Estado, la prensa Nacional y el Ministerio, deben ser previamente analizadas, por el Órgano colegiado de dirección de la provincia y estar firmadas por el director provincial.

Artículo 41: En los casos excepcionales que por su extrema complejidad pudieran requerir mas tiempo, antes de agotarse los primeros 60 días, se solicita una PRORROGA a la instancia superior mediante correspondencia ordinaria en las que se explicarán el estados de la investigación y los motivos de la demora, información que sin falta se ofrecerá al interesado. La instancia superior concederá o no la prorroga. Los documentos de solicitud y concesión se incluirán en el expediente del caso.

Artículo 42: Cuando se traslade la queja, reclamación, solicitud o sugerencia a un órgano, organismo e institución a su nivel o inferior, se precisará el término que se ofrece para la atención y respuesta de dicho asunto, en virtud de que este esta decursando desde su recepción en el Departamento Nacional, Provincial o Municipal.

CAPITULO IX: SOBRE EL CONTROL Y LA INFORMACIÓN.

Artículo 43: Para el registro de las quejas, denuncias, reclamaciones, solicitudes, reconocimientos y sugerencias que formula la población mediante escrito o entrevista se debe establecer los mecanismos que permitan conocer los tipos de asuntos, su distribución por municipios, unidades, los centros mas afectados llegando a la identificación de instituciones y personas PROBLEMA, los términos de tiempo utilizado en la atención a cada caso, procedencia, tramites que se realizan, resultados de las gestiones, grado de satisfacción de la población y cualquier otra información de interés para la toma de decisiones tendentes a buscar soluciones. Los funcionarios de atención a la población al hacer este análisis podrán recomendar medidas e investigaciones técnicas para contribuir a tales fines se registrará;

- La entrada de la correspondencia y su procedencia.
- El traslado hacia el funcionario, provincia, municipio o entidad encargada de la atención, consignando, la fecha en que se recibió y tramitó y el código del asunto planteado, así como el plazo para entregar la respuesta.
- La entrada de las respuestas de los casos concluidos, consignando la fecha y el tipo de respuesta.

Artículo 44: Se habilitará un expediente para cada caso, el cual constituye un conjunto de documentos de considerable importancia, por lo que se debe ordenar cronológicamente.

Artículo 45: El expediente de cada caso debe contener:

- a) Carta del interesado o documento del organismo que remite el caso.
- b) Documentos con el resultado de las investigaciones o de las visitas efectuadas al solicitante.
- c) Copia de la respuesta dada al interesado.
- d) Copia de la respuesta remitida al organismo que envió el caso.
- e) Otros documentos.

Artículo 46: Los expedientes de los casos controlados deben archivarse por el término de dos años. Pasado este tiempo podrán ser incinerados, dejando constancia mediante acta donde se relacionan los expedientes que fueron destruidos, aunque por su interés para futuras investigaciones, se recomienda siempre que sea posible mantener los expedientes de casos relacionados con defunciones u otros asuntos que consideren de interés.

Artículo 47: Las entrevistas serán debidamente controladas, consignando datos personales del entrevistado, fecha, síntesis del asunto planteado, trámites que se realicen u orientación que se proporciona.

Artículo 48: A los efectos del control y conocimiento del tipo de respuesta dada a los interesados se establecen las siguientes categorías:

1) Para las QUEJAS:

CON RAZON: cuando el promovente tiene razón en los planteado.

CON RAZON EN PARTE: cuando el promovente tiene razón parcial en lo planteado o la comisión investigadora detectó otros problemas en la atención, aun cuando no fueran identificados por los interesados.

SIN RAZON: Cuando después de una exhaustiva investigación se comprueba que no hay motivos para la queja.

2) Para las RECLAMACIONES:

CON LUGAR

CON LUGAR EN PARTE

SIN LUGAR

3) Para las SOLICITUDES

- a) **SOLUCIÓN:** La solicitud es debidamente resuelta.

- b) **EN VIAS DE SOLUCIÓN:** Cuando la solución está a la vista. (ejemplo: solicita operarse de cataratas y ya se le están haciendo los estudios y se prevé operar próximamente)

- c) **SIN SOLUCIÓN:** cuando la solicitud no puede ser satisfecha por disímiles razones no imputables a la voluntad y el deseo del organismo. (solicitud de vivienda, autos, etc.). En tales casos debe ofrecerse una explicación fundamentada de las causas que motivan la no solución.

CAPITULO X: DE LAS GENERALES

Artículo 49: En todos los casos, cabe la conclusión ORIENTADO la que se destinará sobre todo cuando el asunto no resultó de nuestra competencia, no tiene solución por el momento u otra causa muy justificada, pero que con nuestra explicación el demandante quedó satisfecho.

Artículo 50: Se cerrará desestimado el caso en el que no sea humanamente posible determinar los acusantes de los hechos, el lugar donde se producen u otra causa que impida realizar la investigación y no se puede cerrar CON RAZON, SIN RAZON O CON RAZON EN PARTE. Esto no impide que se tomen medidas generales para prevenir hechos similares.

Artículo 51: el comportamiento de la actividad de atención a la población se conciliará mensualmente entre el departamento nacional y los departamentos provinciales, entre estos y los municipales y así sucesivamente para evitar el atraso de los casos. Se dará cuenta de la situación del trabajo a los funcionarios que les compete.

Artículo 52: los departamentos o el funcionarios de atención a la población mantendrá informada a la dirección sobre los asuntos por los que se reciben quejas, reclamaciones, solicitudes y sugerencias, las tendencias negativas y otros. Realizando los análisis correspondientes con el objetivo de asesorar y facilitar la adopción de las medidas que permitan su erradicación.

Artículo 53: la información que se deriva de las quejas, reclamaciones, solicitudes y sugerencias formuladas por los ciudadanos se analizará periódicamente, en cada nivel a fin de conocer el comportamiento general de la actividad, las causas que la generan y su nivel de solución.

Artículo 54: el departamento de atención a la población y las direcciones administrativas elaboraran informes con periodicidad trimestral, semestral, a los nueve meses y anual, en los informes que se resumirán los resultados del trabajo desarrollado, valorando aquellos asuntos que han generado mayor número de inquietudes y los territorios, esferas y direcciones de mayor incidencia, destacando los aspectos positivos y negativos que necesitan para su solución de la intervención de las autoridades locales.

Artículo 55: en todos los casos estos informes se someterán a la consideración y aprobación de los Consejos de Dirección, los que decidirán el nivel de su difusión.

Artículo 56: el J' e la oficina o cualquier funcionario queda obligado a informar de manera inmediata a las autoridades a las que se subordina, de cualquier evento que por su magnitud o su repercusión para la salud, política o social, deba conocerse o corregirse de manera urgente.

SEGUNDO: Los Viceministros, los directores nacionales, los directores de las unidades de Subordinación Nacional, lo Directores de las Direcciones Provinciales y Municipales de Salud Pública y los jefes y funcionarios de los Departamentos de Atención a la Población quedan encargados de exigir, cumplir y controlar lo que por la presente se indica.

COMUNIQUESE a Viceministros, los Directores Nacionales, Los Directores de las Unidades de Subordinación Nacional, los Directores de la Direcciones Provinciales y Municipales de Salud Pública y los J' y funcionarios de las oficinas de Atención a la Población.

ARCHIVASE el original en la Dirección Jurídica del Organismo.

Dada en el Ministerio de Salud Pública, en la Habana, a los 5 días del mes de dic del 2011. Año 53 de la Revolución.

Roberto Tomás Morales Ojeda
Ministro de Salud Pública