



NACIONAL



RESOLUCIÓN 147/2012
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (S.S.Sal.)

Las disposiciones de publicidad, difusión y comunicación establecidas en la presente resolución serán aplicables a los Agentes Nacionales del Seguro de Salud y a las Entidades comprendidas en la Ley N° 26.682.

Del: 23/02/2012; Boletín Oficial 29/02/2012.

VISTO las Leyes N° [23.660](#), N° [23.661](#), N° [26.682](#), N° [24.240](#); los Decretos N° [1991/2011](#), N° [1993/2011](#) y la [Resolución N° 194/98-SSSALUD](#); y

CONSIDERANDO:

Que mediante la [Ley N° 26.682](#) se estableció el marco regulatorio de la medicina prepaga, disponiéndose en su artículo 4° que el Ministerio de Salud de la Nación es la Autoridad de Aplicación de la citada norma legal.

Que mediante el Anexo del [Decreto N° 1993/2011](#), el Poder Ejecutivo Nacional ha dispuesto la reglamentación de la [Ley N° 26.682](#), estableciendo expresamente en el artículo 4° que el MINISTERIO DE SALUD, a través de esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, es la autoridad de aplicación de dicha norma.

Que entre los objetivos y funciones de la Autoridad de Aplicación indicados en el inciso i) del art. 5° de la [Ley N° 26.682](#), se incluye la implementación de los mecanismos necesarios en cada jurisdicción para garantizar la disponibilidad de la información actualizada y necesaria para que las personas puedan consultar y decidir sobre las entidades inscriptas en el registro, sus condiciones y planes de los servicios brindados por cada una de ellas, como así también sobre aspectos referidos a su efectivo cumplimiento.

Que a través de lo dispuesto en el artículo 5°, inciso j), del [Decreto N° 1993/11](#), se establece que la Superintendencia de Servicios de Salud será quien dicte las normas relacionadas con la facultad de impartir las instrucciones, fijar los criterios y señalar los procedimientos que determinen las reglas aplicables a la atención al usuario, trámite de peticiones y reclamos por incumplimiento del servicio.

Que es menester instrumentar las medidas necesarias tendientes a posibilitar que los beneficiarios del Sistema Nacional del Seguro de Salud y los usuarios incluidos en la [Ley N° 26.682](#), reciban prestaciones de salud igualitarias, integrales y humanizadas, eliminando toda forma de discriminación en base a un criterio de justicia distributiva.

Que resulta necesario establecer un nexo comunicacional fluido y eficaz con los Agentes Nacionales del Seguro de Salud y con las Entidades comprendidas en la [Ley N° 26.682](#), tendiente a garantizar el respeto y la promoción de los derechos de los beneficiarios y usuarios involucrados.

Que el artículo 4° la [Ley N° 24.240](#) dispone que quienes presten servicios se encuentran obligados a suministrar a sus usuarios información cierta, clara y detallada.

Que la publicidad es el medio por excelencia de acceso a la información sobre la existencia y características de los bienes y servicios de salud ofrecidos a los beneficiarios y usuarios del sistema.

Que entre los derechos reconocidos por la Convención Constituyente de 1994 se encuentra el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de

elección y a condiciones de trato equitativo y digno (artículo 42 de la [Constitución Nacional](#)).

Que la estrategia de política comunicacional de este Organismo tiene como finalidad articular los mecanismos necesarios en procura de alcanzar los objetivos perseguidos por esta Superintendencia de Servicios de Salud.

Que en el punto 10 del Capítulo I del Anexo I de la [Resolución N° 194/98-SSSALUD](#) se fijan pautas acerca de la publicidad, promoción y difusión de servicios de las Obras Sociales, estableciéndose que: “Las Obras Sociales también deberán observar estrictamente las prescripciones establecidas en las normas de Defensa del Consumidor, Libre Competencia y Lealtad Comercial”.

Que es menester extender las pautas contenidas en el punto 10 del Capítulo I del Anexo I de la [Resolución N° 194/98-SSSALUD](#) a todos los sujetos comprendidos en la [Ley N° 26.682](#), modificada por el [Decreto N° 1991/11](#).

Que en el marco descripto, resulta oportuno disponer la creación de la figura de un referente que represente a los Agentes Nacionales del Seguro y a las Entidades comprendidas en la [Ley N° 26.682](#) ante el Departamento de Comunicación Institucional del Organismo, con el objeto de promover y fortalecer el intercambio de la información producida por esta Autoridad de Contralor.

Que ha tomado la intervención que le compete la Gerencia de Asuntos Jurídicos de este Organismo.

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por los Decretos N° [1615/96-PEN](#) y N° [1034/09-PEN](#).

Por ello,

El Superintendente de Servicios de Salud resuelve:

Artículo 1°.- Las disposiciones de publicidad, difusión y comunicación establecidas en la presente resolución serán aplicables a los Agentes Nacionales del Seguro de Salud y a las Entidades comprendidas en la [Ley N° 26.682](#), modificada por el [Decreto N° 1991/11](#).

Art. 2°.- Los sujetos mencionados en el artículo precedente deberán exhibir, promocionar y/o difundir la información que esta Superintendencia de Servicios de Salud considere conveniente para el cumplimiento de sus objetivos.

Art. 3°.- La publicidad, promoción y/o difusión de los servicios que las entidades referidas efectúen a los beneficiarios y usuarios por cualquier medio de comunicación (gráfico, digital, radial o televisivo), deberá incluir: 1) el servicio telefónico gratuito de la Superintendencia de Servicios de Salud 0-0800-222-SALUD (72583), 2) la página Web de este Organismo: (www.sssalud.gov.ar) y 3) el número de inscripción en el Registro Nacional de Entidades de Medicina Prepaga (R.N.E.M.P.) y/o Registro Nacional de Obras Sociales (R.N.O.S.), según corresponda.

Art. 4°.- Los Agentes del Seguro de Salud y las entidades comprendidas en la [Ley N° 26.682](#) tendrán la obligación de incluir en las credenciales de los beneficiarios y usuarios, la leyenda: “Superintendencia de Servicios de Salud - Órgano de Control - 0800-222-SALUD (72583) - www.sssalud.gov.ar”. La oportunidad para el cumplimiento de dicha obligación será:

- a) al momento de la emisión de credenciales por incorporación de nuevos usuarios,
- b) al momento de la renovación de credenciales por vencimiento de la vigencia inserta en las mismas.

El cumplimiento de la obligación establecida en el inciso b) de este artículo, en ningún caso podrá exceder el plazo de DOS (2) años desde la entrada en vigencia de la presente Resolución.

Art. 5°.- Los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente contarán con un plazo de TREINTA (30) días, para incorporar en la página de inicio web institucional: 1) el texto “Superintendencia de Servicios de Salud - Organo de Control de Obras Sociales y Entidades de Medicina Prepaga - 0800-222-SALUD (72583)”, 2) un link de enlace directo con la página web de este Organismo (www.sssalud.gov.ar) y 3) el número de inscripción

en el Registro Nacional de Entidades de Medicina Prepaga (R.N.E.M.P.) y/o Registro Nacional de Obras Sociales (R.N.O.S.), según corresponda.

Art. 6º.- Los Agentes del Seguro de Salud y las Entidades comprendidas en la [Ley N° 26.682](#) deberán designar a un referente y a un suplente para articular las acciones pertinentes con el Departamento de Comunicación Institucional de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSALUD. A tal efecto, dentro del plazo de TREINTA (30) días, los sujetos deberán completar e imprimir el formulario publicado en el sitio web de este Organismo y presentarlo personalmente o mediante envío postal ante el registro que corresponda (R.N.O.S. o R.N.E.M.P.), debidamente suscripto por el titular o representante legal con firma certificada por entidad bancaria o escribano público. Cualquier modificación de datos de la entidad (número telefónico, dirección de página web, dirección de correo institucional, etc.) deberá ser notificada fehacientemente a fin de proceder a la actualización de los antecedentes obrantes en el Organismo.

Art. 8º.- El referente o el reemplazante, en su caso, deberán comunicar, exhibir, promocionar y/o difundir toda la información que se les pudiere requerir a través del área de Comunicación Institucional, como asimismo cumplimentar las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Servicios de Salud.

Art. 9º.- Las Entidades comprendidas en el artículo 1º contarán con un plazo de SEIS (6) meses para retirar de la vía pública los folletos y/o anuncios publicitarios que no se adecuen a las pautas referidas en la presente resolución.

Art. 10.- El incumplimiento de lo establecido en el articulado que antecede dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos 28 y concordantes de la [Ley N° 23.660](#) ; 42 y concordantes de la [Ley N° 23.661](#) y el Capítulo VII de la [Ley N° 26.682](#).

Art. 11.- Serán aplicables las pautas contenidas en el punto 10 del Capítulo I del Anexo I de la [Resolución N° 194/98-SSSALUD](#) a todos los sujetos comprendidos en la [Ley N° 26.682](#), modificada por el [Decreto N° 1991/11](#).

Art. 12.- La [Resolución N° 194/98-SSSALUD](#) mantiene plena vigencia en todo lo que no haya sido modificado por la presente.

Art. 13.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 14.- Regístrese, notifíquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y, oportunamente, archívese.

Dr. Ricardo E. Bellagio, Superintendente, Superintendencia de Servicios de Salud.

e. 29/02/2012 N° 18100/12 v. 29/02/2012.

Nota: numeración conforme el Boletín Oficial.

