



NACIONAL



RESOLUCIÓN 3696/2013
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (S.S.Sal.)

APRUEBASE el Programa denominado “Unidad Móvil de Información y Reclamos (UNIR)”.
Del: 30/12/2013; Boletín Oficial 22/01/2014.

VISTO el Expediente N° 245728/2013 del Registro de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, el [Decreto N° 2710](#) de fecha 28 de Diciembre de 2012, y
CONSIDERANDO:

Que por el [Decreto 2710/13](#) se aprobó la estructura orgánica funcional de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD creando la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud.

Que la citada Gerencia tiene como responsabilidad primaria la de promover acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, beneficiarios y/o afiliados y controlar el cumplimiento de las normas de atención al usuario por parte de los Agentes del Seguro de Salud, Empresas de Medicina Prepaga, Cooperativas, Mutuales, Asociaciones Civiles y Fundaciones del Sistema de Salud.

Que, entre sus competencias, debe ordenar la recepción de las solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud y gestionar dichas peticiones procurando la satisfacción de las presentaciones realizadas.

Que para promover las acciones mencionadas resulta necesario difundir las funciones del Organismo, destacando su misión centrada en la defensa de los derechos de los usuarios del Sistema de Salud.

Que, en este sentido, el Programa Unidad Móvil de Información y Recepción de Reclamos tiene por objeto facilitar el acceso de los trámites, asesorar en forma personalizada, consolidar la vinculación y la comunicación de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD con los usuarios, basándose en el compromiso con los derechos de la ciudadanía y los principios de igualdad, inclusión y equidad.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por los Decretos N° [1615](#) de fecha 23 de diciembre de 1996 y N° [1008](#) de fecha 2 de Julio de 2012.

Por ello,

La Superintendente de Servicios de Salud resuelve:

Artículo 1°.- APRUEBASE el Programa denominado “Unidad Móvil de Información y Reclamos (UNIR)” en el ámbito de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, que como ANEXO I integra la presente medida.

Art. 2°.- INSTRUYASE a la GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD a fin de diseñar el cronograma de actividades y localización de las acciones del Programa UNIR y a las demás gerencias a efectos de brindar el apoyo operativo para lograr los objetivos del Programa.

Art. 3°.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 4°.- Regístrese, comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y, archívese.

Liliana Korenfeld, Superintendente, Superintendencia de Servicios de Salud.

ANEXO I

Programa de Unidad Móvil de Información y Reclamos - UNIR

Objetivos Generales:

- Incrementar el conocimiento público del Organismo destacando su misión centrada en la defensa de los derechos de los beneficiarios/usuarios.
- Facilitar el acceso a la presentación de reclamos de los afiliados de los Agentes del seguro de Salud y de Empresas de Medicina Prepaga.

Objetivos Específicos:

- Permitir la percepción de la población en torno a las políticas llevadas a cabo por la Superintendencia de Servicios de Salud.
- Optimizar el acceso oportuno, eficaz y transparente a la información institucional por parte de los ciudadanos.
- Propiciar y agilizar la tramitación de consultas y reclamos de los beneficiarios de los Agentes del Seguro de Salud y usuarios de Entidades de Medicina Prepaga.

Modalidad operativa:

- Se acordará previamente con las autoridades Municipales para articular entre Nación/Provincia/Municipios las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos de los usuarios habitantes de dicho Distrito.
- Dos (2) equipos móviles equipados con herramientas informáticas y acceso directo a Internet con consultores especializados en brindar información, asesorar y recepcionar reclamos y denuncias para su posterior tramitación en la Sede Central del Organismo.
- La Unidad Móvil de Información y Reclamos (PROGRAMA UNIR) se instalará durante cinco (5) días hábiles como mínimo en forma rotativa, en las diferentes localidades de cada Distrito con mayor concentración de población, brindando el servicio en el horario de 9.00 a 15.00 horas.

