



NACIONAL



RESOLUCIÓN 155/2018
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (S.S.Sal.)

Modificación de la Resolución N° 75/1998, Normas de procedimiento para el procesamiento de reclamos.
Del: 24/10/2018; Boletín Oficial 29/10/2018.

VISTO el Expediente N° EX-2018-45913343-APN-SAUSS#SSS, las Leyes N° 19.549, N° [23.660](#), N° [23.661](#), N° [26.682](#), sus modificatorias y complementarias, los Decretos N° 1759 de 3 de abril de 1972, N° [1615](#) del 23 de diciembre de 1996, N° [1993](#) del 30 de noviembre de 2011, N° [2710](#) del 28 de diciembre de 2012, N° [894](#) del 1° de noviembre de 2017, sus modificatorios y complementarios, la Resolución N° [1276](#) del 19 de agosto de 2011 del MINISTERIO DE SALUD, las Resoluciones N° [075](#) del 3 de julio de 1998 y N° [1422](#) del 10 de septiembre de 2014, ambas del Registro de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto N° [1615/96](#) dispone la creación de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, como Organismo descentralizado de la Administración Pública Nacional, en jurisdicción del entonces MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, con personalidad jurídica y con un régimen de autarquía administrativa, económica y financiera.

Que dentro de las funciones que ejerce la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD se encuentran el control y fiscalización de los Agentes del Seguro de Salud comprendidos en las Leyes N° [23.660](#) y N° [23.661](#), en relación con la cobertura prestacional brindada a sus beneficiarios.

Que, a su vez, la Ley N° [26.682](#) establece el régimen de regulación de las Entidades de Medicina Prepaga, los planes de adhesión voluntaria y los planes superadores o complementarios por mayores servicios que comercialicen los Agentes del Seguro de Salud contemplados en las Leyes N° [23.660](#) y N° [23.661](#).

Que la Resolución N° [1276/11](#) dictada por el EX MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN determina que las funciones, atribuciones y facultades de Autoridad de Aplicación de la Ley N° [26.682](#), serán ejercidas por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que, en consecuencia, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD tiene específicas competencias en lo que hace a la fiscalización del cumplimiento del Programa Médico Obligatorio por parte de las Obras Sociales y las Entidades de Medicina Prepaga, el acceso a las prestaciones que el mismo establece y en la adopción de las medidas destinadas a asegurar una adecuada atención de los usuarios del sistema.

Que por otra parte, el artículo 2° del Decreto N° [2710/12](#) aprueba la estructura organizativa de primer nivel operativo de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD de acuerdo con el Organigrama, Objetivos y Responsabilidad Primaria y Acciones que, como Anexos I y II, forman parte integrante de dicho Decreto.

Que por Resolución N° [75/98](#)-SSSALUD, este Organismo diseña un procedimiento administrativo de reclamos frente a hechos o actos de los Agentes del Seguro de Salud que afecten o puedan afectar la normal prestación médico asistencial.

Que, asimismo, es de destacar que la Ley N° 19.549 prevé en el artículo 1°, inciso b) que los trámites administrativos deben efectuarse con celeridad, economía, sencillez y eficacia.

Que, en consonancia con lo expuesto, el artículo 4° del Decreto N° [894/17](#), modificatorio del Decreto N° 1759/72, establece que las autoridades administrativas actuarán de acuerdo con los principios de sencillez y eficacia, procurando la simplificación de los trámites y facilitando el acceso de los ciudadanos a la administración a través de procedimientos directos y simples por medios electrónicos.

Que, en base a la experiencia recogida durante el lapso de aplicación del procedimiento administrativo de formulación y solución de reclamos, resulta viable efectuar una reformulación del Anexo I de la mencionada Resolución N° [75/98](#)-SSSALUD, que determine las reglas aplicables a la atención de los reclamos de los usuarios de Obras Sociales y Entidades de Medicina Prepaga, en lo referente a la solución de los conflictos.

Que a tal efecto, corresponde aprobar el “Formulario de Reclamo - Resolución [075/98](#)-SSSALUD” que como Anexo II (N° IF-2018-52895840-APN-SGSUSS#SSS) forma parte integrante de la presente Resolución.

Que la Resolución N° [1422/2014](#)-SSSALUD implementa la notificación electrónica dentro del procedimiento de Reclamos de los Beneficiarios y/o Usuarios, como medio de notificación fehaciente a los Agentes del Seguro de Salud y a las Entidades de Medicina Prepaga.

Que, dentro del marco normativo que ha de modificar la Resolución N° [75/98](#)-SSSALUD, la Administración debe propender a desarrollar audiencias de resolución alternativa de reclamos, cuyo objeto consista en el incumplimiento de normativa que regula las relaciones entre los usuarios del Sistema de Salud, los Agentes del Seguro de Salud comprendidos en las Leyes N° [23.660](#) y N° [23.661](#) y los sujetos comprendidos en los artículos 1° y 2° de la Ley N° [26.682](#), tendiente a resolver situaciones de carácter urgente y que conlleven un peligro grave e inminente en la salud de los usuarios.

Que la facultad de realizar audiencias dentro del procedimiento administrativo se encuentra reglada en el artículo 5° Inciso e) del Título I del Decreto N° 1759/72, (T.O. 2017), reglamentario de la Ley N° 19.549, el cual expresa que “...El Órgano competente dirigirá el procedimiento procurando: (...) e) Disponer en cualquier momento la comparecencia personal de las partes interesadas, sus representantes legales o apoderados para requerir las explicaciones que se estimen necesarias y aun para reducir las discrepancias que pudieren existir sobre cuestiones de hecho o de derecho, labrándose acta. En la citación se hará constar concretamente el objeto de la comparecencia”.

Que han tomado la intervención que le compete la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud, la Gerencia de Control Prestacional, la Gerencia de Sistemas de Información y la Gerencia de Asuntos Jurídicos.

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, N° [2710](#) de fecha 28 de Diciembre de 2012 y N° [717](#) de fecha 12 de Septiembre de 2017.

Por ello,

El Superintendente de Servicios de Salud resuelve:

Artículo 1°.- SUSTITÚYESE el ANEXO I de la Resolución del Registro de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD N° [075](#) de fecha 3 de Julio de 1998, por el ANEXO I, (N° IF-2018-53339622-APN-SGSUSS#SSS), que se aprueba por la presente Resolución y forma parte integrante de la misma.

Art. 2°.- MODIFÍQUESE el artículo 2° de la Resolución del Registro de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD N° [075](#) de fecha 3 de Julio de 1998, el cual quedará redactado de la siguiente manera: “Los Agentes del Seguro de Salud y los sujetos comprendidos en los artículos 1° y 2° de la Ley N° [26.682](#) deberán instrumentar los mecanismos para que dicho procedimiento comience a utilizarse dentro de los TREINTA (30) días hábiles de la publicación del presente”.

Art. 3°.- APRUÉBASE el Formulario de Reclamo - Resolución [075/98](#)-SSSALUD, obrante en el IF N° 2018-52895840-APN-SGSUSS#SSS, que como ANEXO II forma parte integrante de la presente Resolución.

Art. 4°.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Sandro Taricco.

Enlace al texto completo de su respectivo anexo desde aquí: [Anexo 1](#) y [Anexo 2](#).

