



NACIONAL



Resolución 194/1998

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (S.S.Sal.)

Fíjense pautas específicas acerca de la publicidad,
promoción
y difusión de servicios.

Fecha de Emisión: 19/11/1998; Publicado en: Boletín
Oficial 02/12/1998

VISTO las leyes 23.660, 23.661, los Decretos 576/93, 1615/96 y 504/98 y las Resoluciones 025/98, 037/98 y 076/98 de esta Superintendencia de Servicios de Salud y,

CONSIDERANDO

Que resulta necesario que en todos los supuestos la oferta de servicios esté sujeta al control de esa Superintendencia de Servicios de Salud garantizando el derecho de los consumidores y usuarios "...a una información adecuada y veraz... y a trato equitativo y digno" (art. 42 Constitución Nacional).

Que las Obras Sociales pueden ofrecer a los beneficiarios planes y programas complementarios para lo cual están habilitadas a recibir aportes y contribuciones adicionales (art. 16 Decreto 576/93 Anexo I).

Que los Agentes del Seguro pueden pactar con sus afiliados prestaciones adicionales sobre las obligatorias (art. 28 Decreto 576/93 Anexo II).

Que pueden incorporar beneficiarios voluntarios de acuerdo a las previsiones legales vigentes (art. 5 inc. b ley 23.661).

Que dentro de los objetivos de veracidad y transparencia en los que debe quedar enmarcada la publicidad, promoción y difusión de servicios que realicen las Obras Sociales, resulta conveniente dejar explícitamente comprendidos la opción de cambio de los beneficiarios.

Que es necesario dictar a tales fines pautas específicas acerca de la publicidad, promoción y difusión de servicios, dada la importancia determinante que la misma ejerce al tiempo de la toma de decisión del beneficiario/usuario.

Por ello en uso de las facultades conferidas por los Decretos 1615/96 y 177/97,

EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE SALUD

RESUELVE:

Artículo 1º. - Las Obras Sociales deberán adecuar sus campañas de publicidad, promoción o difusión de servicios a lo establecido en el ANEXO I de la presente.

Art. 2º. - Los incumplimientos o violaciones en que incurran las Obras Sociales podrá provocar la invalidez de las opciones realizadas y en lo pertinente la aplicación del Régimen sancionatorio de los artículos 28 de la Ley 23.660 y 42 y concordantes de la Ley 23.661.

Art. 3º - Derógase la Resolución 025/98.

Art. 4º - Regístrese, comuníquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y oportunamente archívese.

-José L. Lingeri.

ANEXO I

**NORMAS SOBRE PUBLICIDAD, PROMOCION
Y DUFUSION DE SERVICIOS DE OBRAS SOCIALES
CAPITULO 1**

Disposiciones Generales

1. Toda publicidad, promoción, difusión de sus servicios o entrega de información que las Obras Sociales efectúen por cualquier medio a los beneficiarios del Sistema o público en general, quedará sometida a la normativa establecida en la presente Resolución. Ello comprende los anuncios publicitarios, convencionales o no, exhibidos por cualquier medio de comunicación social (Radio, Televisión, Medios gráficos, Vía pública. Mailing, Promoción telefónica) y la información entregada o comunicada personalmente a los beneficiarios y al público en general.

Esto último sólo podrá ser efectuado por personal propio de la Obra Social o por promotores que deberán identificarse como tales y estar inscriptos en el Registro de Promotores de esta Superintendencia.

2. Las Obras Sociales deberán realizar su publicidad, promoción o difusión basadas exclusivamente en los conceptos de los servicios que prestan. Tampoco deberán fundar sus campañas en conceptos distintos de los fines que persigue el Sistema de Obras Sociales o en cuestiones ajenas al objeto único y exclusivo para el que se han constituido.

3. La publicidad, promoción o difusión de servicios deberá ser desarrollada directa y exclusivamente por la Obra Social, no pudiendo los prestadores, empresas, gerencadoras, entidades o grupos vinculados directa o indirectamente con la obra Social efectuar esta actividad. Ningún prestador, entidad, empresa, gerencadoras o grupo no autorizado para funcionar como Obra Social de las previstas en las Leyes 23.660 y 23.661 podrá arrogarse la calidad de tal, ni utilizar dicha expresión u otra que pueda inducir o sugerir tal idea para cualquier fin.

4. Cuando exista publicidad, promoción o difusión de servicios por parte de terceros no autorizados en esta norma, la Obra Social que se beneficie directa o indirectamente con las mismas deberán intimarlos fehacientemente a que en un plazo de 24 horas cancele totalmente dicha campaña bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales correspondientes, esto sin perjuicio que la Superintendencia inicie de oficio la denuncia correspondiente ante Lealtad comercial.

5. La Obra Social sólo podrá incluir en sus campañas de publicidad, promoción o difusión de servicios, sus servicios propios o la identificación de aquellos prestadores de servicios médico - asistenciales legalmente habilitados para brindar los servicios comprometidos a sus beneficiarios. Se entiende como prestadores legalmente habilitados a todos aquellos que se encuentren inscriptos y acreditados por ante el Registro Nacional de Prestadores. Por lo tanto no podrán utilizar o invocar en el desarrollo de sus campañas ninguna mención, elemento gráfico o audiovisual que permitan identificar o asociar a la misma con otras entidades distintas a las mencionadas.

6. Las Obras Sociales no podrán en su publicidad, promoción o difusión de servicios emitir juicios de valor acerca de otras Obras Sociales, ni utilizar frases, expresiones o lemas que no puedan ser justificados objetivamente. Esta norma es extensiva a la exhibición de propiedades, instalaciones y equipos que no sean de sus servicios propios o de sus prestadores contratados, si ello no corresponde con la realidad. Los datos personales de los beneficiarios son confidenciales a los fines publicitarios y no podrán ser difundidos bajo ningún concepto, excepto cuando el afiliado preste conformidad de manera expresa.

7. La oferta realizada por la Obra Social a través de publicidad, promoción o difusión de servicios, la obliga por el tiempo que la realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y finalización de la misma, así como sus modalidades, condiciones o limitaciones.

8 Las precisiones formuladas en la publicidad, promoción o difusión de servicios por cualquier medio obligan a la Obra Social y se tienen incluidas en el Plan o Programa médico-asistencial respectivo.

9. Las Obras Sociales, sea como prestadores directos y/o como financiadores de los servicios comprometidos, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias, en un todo de acuerdo a las ofertas que hubiera publicado, promocionado, difundido y/o convenido.

10. Las Obras Sociales también deberán observar estrictamente las prescripciones

establecidas en las normas de Defensa del Consumidor, Libre competencia y Lealtad comercial.

11 En cualquier tipo de boletín, cartel o folleto informativo, la Obra Social deberá incluir la siguiente leyenda "La Superintendencia de Servicios de Salud tiene habilitado un servicio telefónico gratuito para recibir desde cualquier punto del país, consultas, reclamos o denuncias sobre irregularidades de la operatoria de traspasos. El mismo se encuentra habilitado de Lunes a Viernes de 10.00 a 17 00 hs. llamando al 0800-2-72583".

12. Cuando se transgredan las disposiciones contenidas en la Ley, Decretos, Resoluciones o en la presente norma, esta Superintendencia exigirá la suspensión de la campaña cuestionada en un plazo de 48 horas contados desde la fecha de notificación.

13. Sin perjuicio de las sanciones previstas a las Obras Sociales, la Superintendencia considerará nulos todos los traspasos que se produzcan como consecuencia de la violación o incumplimiento de la presente norma.

CAPITULO 2

Publicidad, Promoción o Difusión de servicios a los beneficiarios

Contenidos Básicos

1. Las Obras Sociales elegibles deberán hacer saber que se admite la afiliación de cualquiera de los beneficiarios del Sistema habilitados para elegir, sin supeditarlos a la realización de exámenes psico-físicos, declaración jurada de preexistencia, nivel remuneratorio, composición del grupo familiar, imposición de períodos de carencia o de gastos de afiliación o administración.

2. Las Obras Sociales deberán informar que sólo podrán recibir opciones de cambio de aquellos beneficiarios que tengan domicilio legal en la jurisdicción donde están habilitados legalmente por la Superintendencia para brindar sus servicios.

3. Las Obras Sociales deberán informar que la opción de cambio se realiza con exclusividad por la Obra Social elegida y que es la única responsable de brindar la totalidad de los servicios comprometidos a través de sus prestadores propios o los contratados que cumplan con los requisitos establecidos en el punto 5 del Capítulo 1 - Disposiciones Generales.

5. Las Obras Sociales deberán informar al beneficiario que desea ejercer la opción, que está obligada a brindarle como mínimo la totalidad de las prestaciones incluidas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), con solamente el porcentaje de aporte y contribución establecido por la legislación vigente. En caso de ofrecer planes y programas superiores al PMO, deberá detallarlo e informar al beneficiario el costo adicional de cada uno de ellos, indicando además que es la única autorizada para recaudar el pago por estos planes adicionales.

5. La publicidad, promoción o difusión de los servicios ofrecidos deberá incluir la totalidad de las pautas especificadas en la Resolución N° 976/ 98 y en lo establecido en la presente norma.

6. La Obra Social deberá informar al beneficiario que el inicio de la cobertura se realizará a partir del 1° día del tercer mes de ejercida su opción y que la misma puede ser rechazada por la Superintendencia si la misma no ha cumplido con la totalidad de los requisitos establecidos en la legislación vigente.

