



**INFORME DE AUDITORÍA N° 15/ 2022
UAI SSSALUD**

**ASISTENCIA A LOS BENEFICIARIOS Y
USUARIOS POR PARTE DE LA DEFENSORIA
DEL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
AÑO 2022**

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME EJECUTIVO	1
INFORME ANALÍTICO	3
1. Introducción	3
2. Objeto	3
3. Alcance	3
4. Aclaraciones previas	4
5. Marco de referencia	5
5.1. Descripción del proceso auditado	5
5.2. Estructura Involucrada	5
5.3. Encuadre Normativo	6
6. Tarea realizada	7
7. Resultado del Relevamiento de los Aspectos Auditados	7
7.1 Aspectos Normativos	8
7.2 Relevamiento de acciones de la Defensoría	8
7.3 Verificación del procedimiento de Reclamos y análisis de tiempos de tramitación	12
7.4 Análisis de la Información Estadística	13
7.5 Relevamiento de dotación de personal	19
8. Observaciones Informes Anteriores	19
9. Observaciones – Recomendaciones – Opinión del Auditado	23
10. Conclusión	24

ANEXOS:

I - Encuadre Normativo

II - Muestra de Expedientes

III - Observaciones Anteriores

INFORME EJECUTIVO

INFORME N°15/22 – UAI SSSALUD

ASISTENCIA A LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS POR PARTE DE LA DEFENSORIA DEL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA

La labor de auditoría tuvo por objeto verificar las acciones desarrolladas por la Defensoría del Usuario, a través de su Coordinación de Asistencia al Beneficiario, para la asistencia de los usuarios en cumplimiento de las funciones asignadas por la normativa vigente.

La tarea incluyó el relevamiento y verificación de las acciones desarrolladas por la Coordinación de Asistencia al Beneficiario dependiente de la Defensoría del Usuario, para el asesoramiento de los usuarios en los reclamos administrativos. Asimismo, se relevó la elaboración de la Memoria Anual de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Se efectuó el relevamiento de los circuitos, pruebas de cumplimiento, análisis de normativas relacionadas aplicables, y análisis de la información estadística suministrada por la Defensoría.

Para verificar la intervención de la Defensoría en los Reclamos de usuarios, se analizaron los expedientes de la muestra realizada en el informe de Auditoría N° 14/22 “Procedimiento de Reclamos”, a los fines de corroborar el circuito integral y los tiempos de tramitación en el área auditada.

La muestra se conformó con 62 expedientes iniciados durante el mes de noviembre de 2021.

Asimismo, se realizó una evaluación de la información estadística presentada por el auditado respecto a los Reclamos gestionados por la Defensoría durante el período comprendido entre los años 2020 y 2021.

Se realizó el seguimiento y actualización de Observaciones de Informes anteriores efectuadas por esta UAI y relacionadas con el objeto del presente Informe.

Como resultado de las tareas efectuadas, se verificaron las actividades desarrolladas por la Coordinación de Asistencia al Usuario, primordialmente en aquellas acciones referidas a su intervención en los expedientes de Reclamos. Se corroboró que el plazo promedio de permanencia en el área auditada, desde

su ingreso hasta el traslado al Área de Despacho para notificación ha sido de 17 días hábiles, mientras que los plazos de notificación promedio fueron de 3 días. A raíz de lo expuesto, se constató una mejora en la celeridad del proceso, basada primordialmente en la incorporación del uso de TAD y las notificaciones a los usuarios vía correo electrónico, tal como se expresó en el Informe de Auditoría N° 14/22 “Procedimiento de Reclamos”

De las entrevistas mantenidas y el análisis de los expedientes tramitados en la Coordinación del Usuario, se verificó que continua vigente la observación referida a los casos de silencio del usuario o ambas partes, los cuales son remitidos a Guarda Temporal en lugar de enviarse a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para la prosecución del trámite o inicio de sumarios. En tal sentido, el Área auditada informó como acción correctiva la revisión conjunta de la situación, con la Gerencia de Asuntos Jurídicos, a los fines de definir un criterio de gestión que dé cumplimiento a la normativa vigente.

En conclusión, los procedimientos de auditoría realizados permitieron verificar el cumplimiento de las acciones de la Coordinación de Asistencia al Usuario establecidas en la normativa vigente.

Asimismo, se recomienda continuar fortaleciendo la intervención de la Defensoría del Usuario en el proceso de Reclamos, mediante la reactivación de audiencias presenciales y otras acciones orientadas a la efectividad de las gestiones realizadas en favor de los derechos de los usuarios.

Buenos Aires, 30 de Diciembre de 2022.

C.P. Ruth M. Litmanovich
Res. 75/20 MS - Auditora Interna
Superintendencia de Servicios de Salud

INFORME ANALÍTICO

INFORME N° 15/22 – UAI SSSalud

ASISTENCIA A LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS POR PARTE DE LA DEFENSORIA DEL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA

1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2022 que forma parte del Plan Estratégico (2019-2023), proyecto ID 15. El mismo se clasifica dentro de los proyectos de auditoría de realización selectiva - auditorías sobre áreas sustantivas.

2. OBJETO

La labor de auditoría tuvo por objeto verificar las acciones desarrolladas por la Defensoría del Usuario, a través de su Coordinación de Asistencia al Beneficiario, para la asistencia de los usuarios en cumplimiento de las funciones asignadas por la normativa vigente.

3. ALCANCE

La tarea incluyó el relevamiento y verificación de las acciones desarrolladas por la Coordinación de Asistencia al Beneficiario dependiente de la Defensoría del Usuario, para el asesoramiento de los usuarios en los reclamos administrativos. Asimismo, se relevó la elaboración de la Memoria Anual de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Se efectuó el relevamiento de los circuitos, pruebas de cumplimiento, análisis de normativas relacionadas aplicables, y análisis de la información estadística suministrada por la Defensoría.

Para verificar la intervención de la Defensoría en los Reclamos de usuarios, se analizaron los expedientes de la muestra realizada en el informe de Auditoría N° 14/22 Procedimiento de Reclamos, a los fines de corroborar el circuito integral y los tiempos de tramitación en el área auditada.

La muestra se conformó con 62 expedientes iniciados durante el mes de noviembre de 2021.

Elaboración de la muestra

El universo de Reclamos durante el año 2021 ha sido de 9.746 trámites.

Se seleccionaron de manera aleatoria los reclamos correspondientes al mes de noviembre 2021, considerando proporcionalmente las principales temáticas y estados de los trámites. Teniendo en cuenta que el universo del período 2021 lo integran 9.746 Reclamos, la muestra de 62 trámites seleccionados al azar, representan el 0,63% y respecto de los reclamos del mes de noviembre, 932, representó el 6,65%. Se aclara que el mes de noviembre corresponde al período seleccionado para el informe de Auditoría N° 14/22 "Procedimiento de Reclamos".

Los criterios empleados para la elaboración de la muestra incluyeron los motivos de reclamo y estados más frecuentes, de acuerdo con la información estadística suministrada por la GASUSS y verificada en el aplicativo Res. 75 disponible en la Intranet del Organismo.

Asimismo, se realizó una evaluación de la información estadística presentada por el auditado respecto a los Reclamos gestionados por la Defensoría durante el período comprendido entre los años 2020 y 2021.

Se realizó el seguimiento y actualización de Observaciones de Informes anteriores efectuadas por esta UAI y relacionadas con el objeto del presente Informe.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución N° 152/02-SGN) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución N° 3/11-SGN).

4. ACLARACIONES PREVIAS

4.1. Se describen a continuación términos o siglas a utilizar en el presente Informe:

Usuario: se emplea de manera indistinta para referirse a los beneficiarios de los Agentes del Seguro de Salud o a los usuarios de las Entidades de Medicina Prepaga.

SSSalud: corresponde a Superintendencia de Servicios de Salud.

ASS: corresponde a los Agentes del Seguro de Salud.

EMP: corresponde a las Entidades de Medicina Prepaga.

GASUSS: refiere a la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud.

- 4.2. Si bien el total de reclamos ingresados a la Superintendencia de Servicios de Salud durante el período auditado (ejercicio 2021) ha sido de 22.083, para la definición del universo se tuvieron en cuenta sólo los reclamos ingresados por GASUSS y vía TAD, excluyéndose los 8.725 (40%) correspondientes a la Subgerencia de Delegaciones.
- 4.3. En la definición del universo de Reclamos GASUSS no se incluyeron los reclamos correspondientes a Discapacidad (1.410) debido a que son tramitados en la Unidad de Orientación y Gestión de las Prestaciones para las Personas con Discapacidad y aquellos referidos a Opción de Cambio (2202) gestionados sin formulario ni procedimiento de la Res. 75/98 y su modificatoria.
- 4.4. En la presente auditoría se incluye, de manera exclusiva, el análisis de tiempos de tramitación de los expedientes desde su ingreso a la Defensoría hasta la elaboración de providencias y posterior envío a Guarda Temporal o a la Gerencia de Asuntos Jurídicos, según corresponda el caso.
- 4.5. El objeto de auditoría previsto en el Planeamiento de Auditoría 2022 ha sido posible alcanzarlo de manera integral.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. Descripción del proceso auditado

El proceso auditado corresponde a las acciones desarrolladas por la Defensoría de Usuario, específicamente por Coordinación de Asistencia al Beneficiario.

Las principales acciones se orientan al asesoramiento de los beneficiarios y usuarios en los reclamos administrativos y asistencia en las audiencias administrativas. Se efectúan providencias e informes a los fines de corroborar el cumplimiento de lo establecido en las Disposiciones emitidas por la GASUSS.

Asimismo, se elabora información estadística de las gestiones efectuadas en los expedientes tramitados, el destino de los mismos, los motivos y agentes involucrados en cada reclamo.

5.2. Estructura involucrada

La actividad auditada estuvo centrada en la tarea desarrollada por el Organismo a través de sus áreas específicas competentes, previstas en la estructura organizativa de primer nivel operativo de esta Superintendencia de Servicios de Salud: Decreto N° 2.710/2012 y Resoluciones SSSalud N° 2.621/13 y N° 841/15 (y su modificatoria Resolución SSSalud N° 952/2015), conforme se detalla a continuación en lo pertinente.

El Procedimiento auditado es desarrollado en el ámbito de la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud que tiene como función primaria asistir a los beneficiarios y/o afiliados de los Agentes del Seguro de Salud, de las Empresas de Medicina Prepaga, Cooperativas, Mutuales, Asociaciones Civiles y Fundaciones del Sistema de Salud, en aquellas cuestiones atinentes a sus reclamos, en el marco del procedimiento previsto por la normativa vigente. Entre sus principales acciones se pueden destacar: atender la presentación de reclamos y recursos en Sede Administrativa por parte de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud y promover un ámbito de conciliación y mediación entre los afiliados y las entidades del Sistema de Salud, posibilitando la resolución alternativa de conflictos de forma voluntaria, extrajudicial y confidencial. A su vez, le corresponde representar a los beneficiarios y/o afiliados del Sistema de Salud en sede administrativa o judicial una vez agotado el procedimiento previsto por la normativa vigente y ante una orden emitida por el Superintendente de Servicios de Salud por vía de un acto administrativo. Cabe señalar que tiene asignada la función de representar a los beneficiarios y/o afiliados tanto de manera individual como colectiva.

Particularmente, las acciones auditadas corresponden a la Coordinación de Asistencia al Beneficiario son: Asistir a la Defensoría del Usuario en la diagramación de las actividades en cumplimiento de su responsabilidad primaria. Asistir en la coordinación de las actividades para el asesoramiento de los beneficiarios y usuarios en los reclamos administrativos. Asistir a los beneficiarios y usuarios en las audiencias administrativas. Proyectar las providencias y recursos administrativos.

Asistir en la coordinación de actividades para la representación y patrocinio jurídico de los beneficiarios y usuarios en las acciones judiciales. Elaborar la información técnico-jurídica que le sea requerida. Llevar un registro de los expedientes administrativos y causas judiciales. Elaborar la memoria anual.

5.3. Encuadre Normativo

Se adjunta en **ANEXO I** la normativa vigente para la presente auditoría.

6. TAREA REALIZADA

La auditoría fue desarrollada durante el período Noviembre-Diciembre del año en curso, insumiendo 600 h/h distribuidas en el plazo mencionado.

Se detallan a continuación las tareas efectuadas:

- Recopilación de la normativa vigente.
- Realización de entrevistas con los responsables de la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud con el fin de relevar las tareas desarrolladas. Asimismo, evaluar el estado actualizado de las observaciones correspondientes a informes anteriores.
- Relevamiento de la dotación de personal.
- Verificación de las acciones relevadas en cuanto a la intervención de la Defensoría, Coordinación de Asistencia al Beneficiario, en el procedimiento de Reclamos mediante el análisis de una muestra de expedientes y sus tiempos de tramitación.
- Relevamiento de elaboración de la Memoria Anual, de acuerdo a las acciones definidas en la normativa vigente.
- Análisis de la información estadística remitida por la Defensoría, correspondiente al período auditado.
- Relevamiento de sistemas informáticos y bases de datos empleadas.
- Revisión de las Observaciones relacionadas al presente Informe efectuadas con anterioridad, con el objeto de actualizar el estado de las mismas.

7. RESULTADO DEL RELEVAMIENTO DE LOS ASPECTOS AUDITADOS

Se procede a realizar una descripción del relevamiento efectuado de acuerdo al esquema que se indica a continuación:

7.1. Aspectos Normativos

7.1.1. Reseña Resolución SSSalud N° 2621/13

7.2. Relevamiento de acciones de la Defensoría

7.3. Verificación del procedimiento de Reclamos y análisis de tiempos de tramitación

7.4 Información Estadística

7.5 Relevamiento de dotación de personal

7.1. Aspectos Normativos

7.1.1. Reseña Resolución SSSalud N° 2621/13

La Resolución SSSalud N° 2621/13 aprueba las Coordinaciones en el ámbito de la Superintendencia de Servicios de Salud detallando las acciones correspondientes a cada área.

De la Defensoría del Usuario depende la Coordinación de Asistencia al Beneficiario cuyas acciones conforman el objeto de la presente auditoría y se detallan a continuación:

1. Asistir a la Defensoría del Usuario en la diagramación de las actividades en cumplimiento de su responsabilidad primaria.
2. Asistir en la coordinación de las actividades para el asesoramiento de los beneficiarios y usuarios en los reclamos administrativos.
3. Asistir a los beneficiarios y usuarios en las audiencias administrativas.
4. Proyectar las providencias y recursos administrativos.
5. Asistir en la coordinación de actividades para la representación y patrocinio jurídico de los beneficiarios y usuarios en las acciones judiciales.
6. Elaborar la información técnico-jurídica que le sea requerida.
7. Llevar un registro de los expedientes administrativos y causas judiciales.
8. Elaborar la memoria anual.

7.2. Relevamiento de acciones de la Defensoría

Para el relevamiento de las acciones se llevaron a cabo diversas entrevistas con los responsables de la Defensoría del Usuario y sus Coordinaciones. Respecto de los aspectos detallados seguidamente:

- Asistir a la Defensoría en la diagramación de las actividades en cumplimiento de su responsabilidad primaria: la Defensoría informó que las principales acciones desarrolladas consisten en responder en tiempo adecuado los expedientes ingresados de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y promover la ejecución de audiencias de resolución de conflictos.
En función del caudal de expedientes y trámites ingresados, los dos coordinadores de la Defensoría se abocan a la asistencia de las tareas de la Coordinación de Atención al Beneficiario. Asimismo, otras acciones se orientan al control de expedientes ingresados y remitidos a GAJ o Guarda Temporal, utilizando la información como indicador de productividad. Durante el año en curso se gestionan 1700 expedientes mensuales aproximadamente.
- Elaboración de Memoria Anual 2021: de acuerdo a la información remitida por la Defensoría, se comunicó a la máxima autoridad del Organismo, el INFORME Y RELEVAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL USUARIO -- AÑO 2021, describiendo todas las actividades desarrolladas durante el ejercicio auditado. Indicando además la conformación y acciones ejecutadas por las Coordinaciones dependientes de la Defensoría, la dotación de personal, cantidad de expedientes ingresados a la Defensoría (11.613), destino y motivo de los mismos. Al respecto se destaca que el 20% de los expedientes concluyeron con el inicio de sumarios administrativos. Finalmente, se definió como Meta del ejercicio 2022 incrementar el número de mediaciones con el objetivo de mejorar la resolución de los reclamos que ingresan en la Defensoría y para tal fin se consideró de significativa importancia la capacitación de los profesionales.
- Ejecución de audiencias administrativas: Momentáneamente, las audiencias se encuentran suspendidas debido a la realización de tareas home office y teniendo en cuenta que la actitud de las OS durante audiencias efectuadas vía zoom no ha dado los resultados que pueden obtenerse cuando la metodología es presencial, sobre todo en temas de prestaciones, por tal motivo, se dio plazo hasta febrero 2023 para retomar las audiencias.
- Actividades de asesoramiento de los beneficiarios y usuarios en los reclamos administrativos: se efectúan a través de la intervención en las audiencias y durante la permanencia de los expedientes en la Defensoría.

Se efectúan comunicaciones permanentes con el usuario mediante todas las herramientas con que cuenta para informar cualquier situación sobre su reclamo (mail, página web Mi Argentina, teléfonos, TAD, etc.).

Asimismo, se desarrollan constantes acciones de comunicación con la O.S y las EMP a los fines de mejorar las respuestas de los reclamos y promover su resolución efectiva.

- Registro de los expedientes administrativos y causas judiciales y elaboración de información técnico- jurídica: Para la tramitación de los expedientes se utiliza el sistema GDE y un archivo Excel, que es actualizado mensualmente por un agente de la Defensoría, abocado exclusivamente a la recopilación, control y verificación de la información estadística remitida por cada analista. Los analistas remiten la información del estado y las gestiones realizadas en cada expediente durante el mes, y el agente asignado centraliza y elabora la información efectuando un doble control con las bases de GDE, para la generación de las estadísticas correspondientes. Los controles efectuados incluyen: informes firmados por los Coordinadores, cantidad de OOSS Y EMP involucradas en los trámites, cantidad de expedientes nuevos y aquellos trabajados con anterioridad, las OOSS o EMP con mayor porcentaje de reclamos, identificación de reclamos por OOSS, EMP, OOSS desregulados y motivos de reclamos, cantidad de expedientes archivados por resolución, aquellos enviados a GAJ (incumplimiento, mejor proveer, recursos) y los archivados por haberse judicializado, por cumplimiento o por silencio de ambas partes.

La elaboración de estadísticas se inició en el mes de julio 2020, a partir de datos extraídos de GDE y se realizó de manera sucesiva y continua hasta el mes de julio del 2022. No obstante, a los fines de facilitar las tareas se comenzó la ejecución de informes estadísticos mensuales a partir del mes de agosto de 2022. En un apartado particular se describirá el análisis de la información estadística.

La información estadística generada desde la Defensoría suele ser enviada a GAJ, a fin de identificar cantidad de expedientes remitidos por incumplimiento, por pedidos de recursos, etc.

- Elaboración de providencias y recursos administrativos: la presente acción es cumplimentada a partir de la intervención en los expedientes de tramitación de Reclamos, procedimiento que será descrito en los siguientes párrafos.
- Procedimiento de tramitación de Reclamos: Los expedientes ingresan a la Defensoría luego de la notificación del acto dispositivo efectuado por la GASUSS, en caso de existir constancias de cumplimiento de la OOSS o EMP, se corre traslado al usuario a los fines de su confirmación, ya que

en ciertas ocasiones el cumplimiento no es efectivo. Los analistas identifican los casos que son para mediación. Se aclara al respecto que las mediaciones definidas en la Res. 155/18 son previas al acto dispositivo, en cambio la intervención de Defensoría es posterior dado que generalmente las disposiciones no son suficientes para promover el cumplimiento en los Agentes, y siempre es necesario continuar trabajando en tal sentido. Previo a la existencia de la Defensoría, los expedientes se remitían al Archivo y actualmente, el accionar del área permite continuar trabajando en la resolución del caso.

En la mayoría de los casos no hay respuesta, por lo tanto, se intima a la OOSS o EMP a través de providencias para que en el plazo de 48 hs informe sobre el cumplimiento de la disposición y a la vez, se notifica al usuario consultando el estado real de su reclamo.

En caso de que la OOSS acredite el cumplimiento del acto dispositivo se contacta al beneficiario, a fin de verificar lo informado por la OOSS, de corroborarse la resolución del reclamo el expediente se envía a Archivo, de lo contrario se remite a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para la prosecución del trámite. Ante el silencio del usuario se busca contactarlo por todos los canales de comunicación disponibles a los fines de dar continuidad al expediente.

Ante la presentación de recursos de alzada o reconsideración por parte de la OOSS el expediente es enviado a la GAJ para la prosecución del trámite.

A los Reclamos de discapacidad y prestaciones complejas se les da un tratamiento específico, intentando abordar estos casos a través Mediaciones de Resolución de Conflictos. Una vez realizada la Mediación, donde intervienen ambas partes del conflicto, si se llega a un acuerdo de partes, la Defensoría continúa el seguimiento del caso, que no se finaliza hasta que la OS o EMP cumple con el acuerdo firmado. En los casos que no se realiza mediación o hay incumplimiento del acuerdo de partes, el expediente se envía a la GAJ.

Desde la Defensoría se desarrollan permanentemente acciones de comunicación con la O.S y las EMP a los fines de mejorar las respuestas de los reclamos y promover su resolución efectiva.

Si bien se considera que la función la Defensoría es efectiva en cuestiones prestacionales, también informa el auditado que para los casos de aumento de cuota no se logran los resultados esperados debido al accionar de las Entidades y en casos de afiliación de monotributo se intentan obtener incorporaciones a través de contactos con agentes de las OS con los cuales se ha establecido una relación a través del trabajo cotidiano, a pesar de las dificultades presentadas por los Agentes.

Se destaca que la implementación del expediente electrónico acortó notablemente los plazos de tramitación de los Reclamos.

Respecto de los expedientes en los que se verifica el silencio de ambas partes, la Defensoría y GAJ acordaron informalmente que luego de dos o tres intimaciones los reclamos sean remitidos a Guarda Temporal. Para estos casos los pedidos de desarchivo mensuales suelen ser 3 o 4.

7.3. Verificación del procedimiento de Reclamos y análisis de tiempos de tramitación

En el presente apartado se describe el resultado del análisis de los expedientes correspondientes a la muestra elaborada para la verificación de las acciones de la Coordinación en el proceso de Reclamos.

A partir de la muestra elaborada en el Informe de Auditoría N° 14/22- UAI "Procedimiento de Reclamos" se analizó la intervención por parte de la Defensoría en los Reclamos correspondientes al mes de noviembre de 2021, a los fines de constatar las acciones relevadas.

- ✓ El análisis incluyó la verificación de la información contenida en cada expediente, la elaboración de providencias, el circuito y análisis de los plazos de cada reclamo incluido en la muestra. Se detalla en **ANEXO II**, el listado de todos los expedientes de la muestra y se indican a continuación los 17 reclamos que alcanzaron la etapa de intervención de la Defensoría:
 - EX-2021-121656187- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-107445067- -APN-SD#SSS
 - EX-2021-111107196- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-121686290- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-118251582- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-124778087- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-118164107- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-119633343- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-114003077- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2022-01546749- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-109217994- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-106430686- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-117143744- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-109651655- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-116769637-APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2021-111396860- -APN-SGSUSS#SSS
 - EX-2022-63613375- -APN-SGSUSS#SSS

- ✓ Como resultado de análisis de los expedientes se verificaron los siguientes aspectos:

- ❖ Obran en todos los expedientes documentos e informes gráficos que constatan las acciones de intervención y comunicación permanente con los usuarios por parte de la Defensoría. (mails, notificaciones, etc)
- ❖ Elaboración de providencias en todos los trámites analizados.

- ❖ El promedio de días hábiles entre el ingreso de los expedientes a la Defensoría, su análisis y elaboración de providencias ha sido de 17 días.
- ❖ Los plazos de notificación de las providencias fueron de 3 días hábiles, verificándose la optimización de los plazos de notificación a partir del uso del TAD y correo electrónico.

- ❖ Al menos el 70% de los expedientes analizados ha sido remitido a Guarda Temporal, generalmente, ante la falta de pedido de continuidad por parte del usuario. En particular se identificaron casos de expedientes que ante el silencio del usuario han sido enviados a Guarda Temporal, con las constancias de cumplimiento de la disposición por parte de la Obra Social o EMP (EX-2021-118251582- -APN-SGSUSS#SSS, EX-2021-124778087- -APN-SGSUSS#SSS, EX-2022-01546749- -APN-SGSUSS#SSS, EX-2021-106430686- -APN-SGSUSS#SSS, EX-2021-116769637-APN-SGSUSS#SSS, EX-2022-63613375- -APN-SGSUSS#SSS).

- ❖ De los Expedientes remitidos a GAJ, se constató que los EX-2021-119633343- -APN-SGSUSS#SSS y EX-2021-114003077-APN-SGSUSS#SSS han sido remitidos para inicio de Sumarios y permanecen en dicha Gerencia, desde el 13 de julio 2022 y 10 de noviembre de 2022 respectivamente, para elaboración de informe.

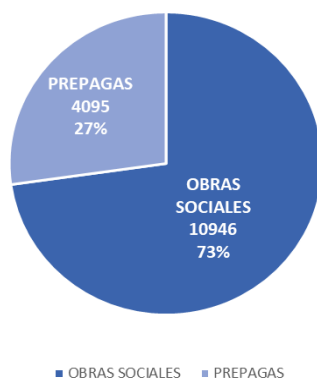
7.4. Análisis de la Información estadística

De acuerdo a la información suministrada por el auditado el total de expedientes gestionados durante el período Septiembre 2022 ha sido de 15.041, de los cuales 4.095 corresponden a entidades de medicina prepaga (27%) y 10.946 a Obras Sociales (73%).

RECLAMOS OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS

OBRAS SOCIALES	10946
PREPAGAS	4095

RECLAMOS OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS



Se detalla a continuación el ranking de las 10 obras sociales y 10 entidades de medicina prepaga con mayor cantidad de reclamos:

RECLAMOS OBRAS SOCIALES	
OBRA SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y ACTIVIDADES CIVILES	390
OBRA SOCIAL DE LA UNION DE TRABAJADORES DEL TURISMO, HOTELEROS Y GASTRONOMICOS DE LA REPUBLICA ARGENTINA	60
OBRA SOCIAL DEL PERSONAL DE LA SANIDAD ARGENTINA	49
OBRA SOCIAL UNION PERSONAL DE LA UNION DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACION	47
OBRA SOCIAL DEL PERSONAL DE ENTIDADES DEPORTIVAS Y CIVILES	30

OBRA SOCIAL TRABAJADORES PASTELEROS, CONFITEROS, PIZZEROS, HELADEROS Y ALFAJOREROS DE LA REPUBLICA ARGENTINA	25
OBRA SOCIAL DE LA UNION OBRERA METALURGICA DE LA REPUBLICA ARGENTINA	21
OBRA SOCIAL DE EJECUTIVOS Y DEL PERSONAL DE DIRECCION DE EMPRESAS	21
OBRA SOCIAL DE PETROLEROS	19
OBRA SOCIAL DE VIAJANTES VENDEDORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA. (ANDAR)	16

RECLAMOS Entidades de Medicina Prepaga	
SWISS MEDICAL S.A.	61
OBRA SOCIAL DE EJECUTIVOS Y DEL PERSONAL DE DIRECCION DE EMPRESAS	59
ASOCIACION MUTUAL SANCOR	33
MEDIFE ASOCIACION CIVIL	27
OMINT S.A. DE SERVICIOS	24
GALENO ARGENTINA S.A.	21
SOCIEDAD ITALIANA DE BENEFICENCIA EN BUENOS AIRES	16
MEDICUS SOCIEDAD ANONIMA DE ASISTENCIA MEDICA Y CIENTIFICA	14
CONSEJO PROFESIONAL DE CIENCIAS ECONOMICAS DE LA CABA	13
MUTUAL FEDERADA 25 DE JUNIO SOCIEDAD DE PROTECCION RECIPROCA.	11

Respecto del objeto de los reclamos los principales corresponden a:

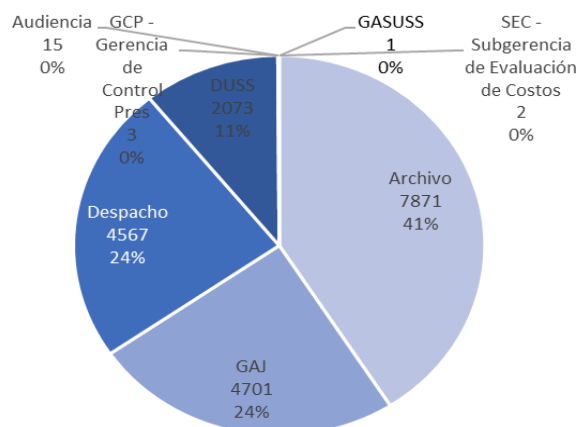
- Afiliación,
- Cobertura,
- Aumento de cuota,
- Reintegro,
- Discapacidad,
- Valor diferencial,

- Reincorporación,
- Opción de Cambio.

En cuanto al área destino de los expedientes se detallan a continuación los datos relevados:

- De la información proporcionada se desprende que donde se concentra la mayor cantidad de expedientes es en el área de Archivo que cuenta con el 41% de expedientes de reclamos por sobre el total y duplica en cantidad a los expedientes que se encuentran en la Gerencia de Asuntos Jurídicos (24%) y en el área de Despacho (24%).

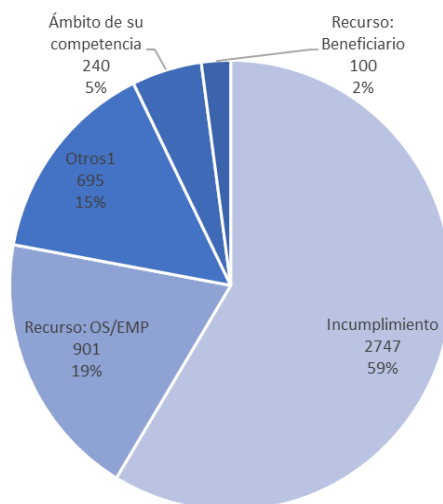
AREA DONDE SE ENCUENTRAN LOS EXPEDIENTES	
Archivo	7871
GAJ	4701
Despacho	4567
DUSS	2073
Audiencia	15
GCP - Gerencia de Control Pres	3
SEC - Subgerencia de Evaluación de Costos	2
GASUSS	1



- Dentro del área de la Gerencia de Asuntos Jurídicos podemos encontrar que los reclamos por “Incumplimiento” alcanzan un 59% por sobre el total de los reclamos que recibió la gerencia.

El concepto “Recursos” presentados ante Obras Sociales y Entidades de Medicina Prepaga representan el 19% de la muestra, mientras que los reclamos englobados en “Otros” abarcan el 15%.

GAJ	
Incumplimiento	2747
Recurso: OS/EMP	901
Otros1	695
Ámbito de su competencia	240
Recurso: Beneficiario	100

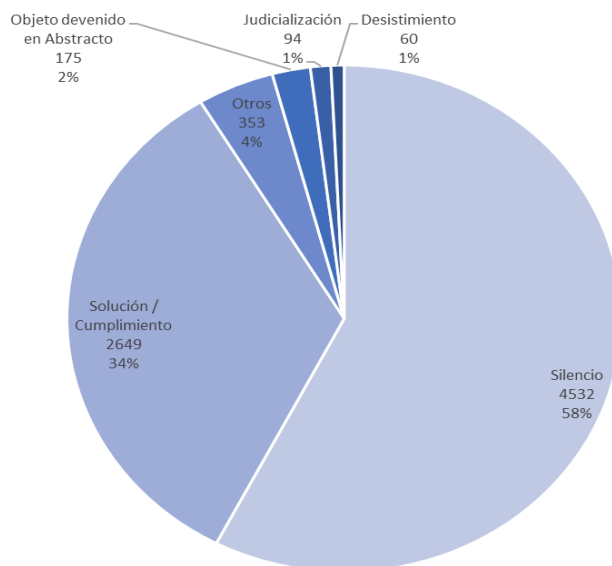


- Respecto de los expedientes que se remiten finalmente a “Guarda Temporal – Archivo” el 58% es enviado al área a raíz del silencio del usuario del sistema de salud. Es decir, no hubo una solicitud de continuidad del reclamo. En tanto que el 34% de los reclamos que son derivados a esta área se encuentra solucionados o cumplimentados. En menor medida podemos encontrar expedientes englobados en “Otros” que representan un 4% de la muestra.

•

GUARDA TEMPORAL - Archivo	
Silencio	4532
Solución / Cumplimiento	2649
Otros	353
Objeto devenido en Abstracto	175
Judicialización	94

Desistimiento	60
---------------	----



7.5. Relevamiento de dotación de personal

Actualmente, la Defensoría cuenta con 21 agentes: 4 administrativos distribuidos por tareas (según se trate de expedientes nuevos, expedientes ya trabajados, recepción y envío de los mails y la atención al público efectuada por un agente recientemente incorporado que se encuentra en etapa de formación), 2 médicos (para el tratamiento de cuestiones médicas), 4 analistas con experiencia y formación y 10 abogados, 1 agente en proceso de renuncia, por tal motivo se requirió la incorporación de un abogado especialista en audiencias, a los fines de favorecer las tareas del área y mantener la dotación.

Todos los integrantes trabajan en la Coordinación de Asistencia al Beneficiario. Cabe aclarar, que 2 de los analistas con experiencia, están abocados a las tareas de la Coordinación de Vinculación con las Defensorías

8. OBSERVACIONES INFORMES ANTERIORES

Se adjunta como **ANEXO III** detalle de las Observaciones anteriores, donde se indica en cada caso los antecedentes de respuestas anteriores, la Situación Relevada y verificada a diciembre 2022.

9. OBSERVACIONES – RECOMENDACIONES – OPINIÓN DEL AUDITADO

9.1 Observación: Del relevamiento efectuado mediante las entrevistas y el análisis de los expedientes tramitados en la Coordinación del Usuario se observó que, en los casos de silencio del usuario o ambas partes, los reclamos son remitidos a Guarda Temporal y no a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para la prosecución del trámite e inicio de sumarios. De acuerdo a lo establecido en la Resolución SSSalud N°155/18, Anexo 1, Pto. 4.1. para aquellas cuestiones que no se encuentren previstas en dicha Resolución, será de aplicación la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Decreto Reglamentario N° 1759/72, en tal sentido, la falta de un procedimiento integral que contemple la actividad desarrollada en la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud, genera reparos sobre el grado de cumplimiento de los principios y preceptos legales establecidos en la ley respecto al impulso o instrucción de oficio, materialidad y conclusión de los procedimientos administrativos, remitirse el expediente a Guarda Temporal cuando el reclamante no manifiesta su voluntad de continuar con el Reclamo.

Causa: Fallas en la aplicación de la normativa vigente.

Efecto: Incumplimiento de procedimientos y/o normativa aplicable.

Efecto Real: Afecta derecho de los usuarios.

Impacto: Medio

Recomendación: Definir, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Jurídicos, si resulta necesaria en el sentido indicado en la presente Observación, una revisión del procedimiento desarrollado por la Defensoría del Usuario, respecto al cumplimiento de lo reglado por la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Opinión del auditado: Luego de varias reuniones mantenidas con la UAI, durante las cuales intercambiamos opiniones relacionadas con esta situación, desde la Defensoría de la Superintendencia de Salud, ya se iniciaron las acciones tendientes a la modificación y corrección de este desvío.

Somos conscientes que la acción mantenida por esta Defensoría pudo afectar los derechos de los usuarios, pero también somos conscientes, que existen

múltiples situaciones, en las cuales, o bien por haberse solucionado el reclamo o por judicialización del mismo o desistimiento, el usuario no informa sobre estas situaciones, a pesar de nuestra insistencia sobre la acreditación del cumplimiento por parte de la O.S o EMP. Esta situación produce que se trasladen mayor cantidad de expedientes a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para el inicio de procesos sumariales, sobre reclamos que ya fueron canalizados por las vías antes mencionadas.

En conclusión, consideramos importante la corrección de este desvío que vulnera los derechos de los usuarios, pero también consideramos importante plantear la discusión, entre la Gerencia de Asuntos Jurídicos y las autoridades, con la finalidad de establecer una acción alternativa que no conlleve la falta de cumplimiento de la normativa vigente, ni afecte el derecho de los usuarios

Consideración Final UAI: El auditado informa acción correctiva en curso que será verificada en próximas auditorías. La observación se mantiene pendiente de regularización con acción correctiva informada.

10. CONCLUSIONES

Como resultado de las tareas efectuadas, se verificaron las actividades desarrolladas por la Coordinación de Asistencia al Usuario, primordialmente en aquellas acciones referidas a su intervención en los expedientes de Reclamos. Se corroboró que el plazo promedio de permanencia en el área auditada, desde su ingreso hasta el traslado al Área de Despacho para notificación ha sido de 17 días hábiles, mientras que los plazos de notificación promedio fueron de 3 días. A raíz de lo expuesto, se constató una mejora en la celeridad del proceso, basada primordialmente en la incorporación del uso de TAD y las notificaciones a los usuarios vía correo electrónico, tal como se expresó en el Informe de Auditoría N° 14/22 “Procedimiento de Reclamos”

De las entrevistas mantenidas y el análisis de los expedientes tramitados en la Coordinación del Usuario, se verificó que continua vigente la observación referida a los casos de silencio del usuario o ambas partes, los cuales son remitidos a Guarda Temporal en lugar de enviarse a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para la prosecución del trámite o inicio de sumarios. En tal sentido, el Área auditada informó como acción correctiva la revisión conjunta de la situación, con la Gerencia de Asuntos Jurídicos, a los fines de definir un criterio de gestión que dé cumplimiento a la normativa vigente.

En conclusión, los procedimientos de auditoría realizados permitieron verificar el cumplimiento de las acciones de la Coordinación de Asistencia al Usuario establecidas en la normativa vigente.

Asimismo, se recomienda continuar fortaleciendo la intervención de la Defensoría del Usuario en el proceso de Reclamos, mediante la reactivación de audiencias presenciales y otras acciones orientadas a la efectividad de las gestiones realizadas en favor de los derechos de los usuarios.

Buenos Aires, 30 de diciembre de 2022.

REFERENCIA DE PAPELES DE TRABAJO

Legajo Principal: N° 01.36 – 15/2022

C.P. Ruth M. Litmanovich
Res. 75/20 MS - Auditora Interna
Superintendencia de Servicios de Salud