



**INFORME DE AUDITORÍA N° 07 / 2018
UAI SSSALUD**

**DEFENSORÍA DEL USUARIO DE SERVICIOS DE
SALUD – VINCULACIÓN CON DEFENSORÍAS Y
ASOCIACIONES DE USUARIOS**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
AÑO 2018**

INFORME EJECUTIVO

INFORME Nº 07 / 18 – UAI SSSalud

DEFENSORIA DEL USUARIO DE SERVICIOS DE SALUD VINCULACIÓN CON DEFENSORÍAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS

El presente Informe da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2018, que forma parte del Plan Ciclo (2018-2022), y tuvo por objeto evaluar las acciones y actividades desarrolladas por la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud vinculadas con las presentaciones o gestiones formuladas por el Defensor del Pueblo de la Nación o el Defensor del Pueblo de las jurisdicciones locales, las asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y la Subsecretaría de Defensa del Consumidor.

La tarea abarcó el relevamiento, análisis y verificación del procedimiento de intervención de la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud –formal o informal– para asistir en los reclamos que formulen los beneficiarios y/o afiliados de las entidades del Sistema de Salud, establecidos normativamente para la Coordinación de Vinculación con Defensorías y Asociaciones de Usuarios en las siguientes acciones:

- Plan Anual Operativo de acciones institucionales de la Defensoría
- Memoria Anual e Informe de Gestión
- Registro de los expedientes y acciones asignadas
- Intervenciones de asistencia en los reclamos y acciones de defensa de los derechos de los usuarios en las tramitaciones: consultas, tratamiento de casos informales y expedientes gestionados.

Con respecto a la verificación de cumplimiento de la acción de Registro de los expedientes y acciones, la auditoría se llevó a cabo sobre el archivo Excel suministrado por la Defensoría, que lleva para su utilización personal la Coordinadora designada en la Coordinación de Vinculación con Defensoría y Asociaciones de Usuarios.

El período objeto del examen efectuado se ha conformado como se indica a continuación.

- La Planificación 2017-2018 y el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2017.
- El Registro de consultas, casos informales y formales correspondiente al período 2017-2018.

- Para el análisis y relevamiento del procedimiento de tramitaciones que generaron expediente se consideró el período 4to. Trimestre 2017 y 1er. Trimestre 2018.

Con la finalidad de efectuar tareas específicas para verificar integridad, plazos y consistencia con la restante documentación que genera el área, se estableció una muestra aleatoria de 20 expedientes, como resumen de su actividad. La selección definida representa el 11% del universo de 189 casos gestionados en el período 4to. Trimestre 2017 y 1er. Trimestre 2018.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental y el Manual de Control Interno Gubernamental.

Como resultado de las tareas de auditoría se ha verificado un satisfactorio desempeño de la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud con respecto a los tiempos empleados para desarrollar su actividad específica. En el análisis de la muestra se constató que el plazo promedio de tramitación de los expedientes en la Defensoría –en sus distintas intervenciones– alcanza los 17 días hábiles. A su vez, en todos los casos analizados se ha dado cumplimiento al compromiso asumido en la 5ta. Carta Compromiso con el Ciudadano, de gestionar el reclamo dentro de los 5 días de recibido.

Por otra parte, se han relevado oportunidades de mejoras en la confección cotidiana del Registro de casos Formales e Informales que fuera suministrado para ser auditado, a fin de optimizar la obtención de información del mismo. También con referencia a incorporar en los Informes de Gestión los resultados de la verificación de cumplimiento correspondiente a cada objetivo definido en el Plan Operativo respectivo, teniendo en cuenta que resulta necesario para el mejoramiento continuo de la gestión cotejar lo proyectado con lo efectivamente cumplido, a fin de detectar posibles desvíos que podrían reencausarse con acciones futuras.

Considerando los plazos de tramitación total insumidos en el circuito, se ha constatado que sobre los 12 expedientes de la muestra concluidos y analizados, el plazo promedio desde su caratulación hasta su archivo efectivo fue de 146 días corridos (97 días hábiles).

Una de las áreas intervinientes en el circuito donde se ha constatado en la muestra demoras en la tramitación corresponde a Despacho, donde las notificaciones de expedientes implicaron un plazo promedio de 46 días hábiles. A efectos de optimizar esta cuestión, se estima conveniente impulsar acciones

tendientes a reducir los plazos empleados, considerando oportuno evaluar la implementación de las notificaciones electrónicas previstas en la Resolución SSSalud N° 1422/14 para el procedimiento de Reclamos de los Beneficiarios y/o Usuarios.

En cuanto a los 8 expedientes seleccionados como muestra que se encontraban en trámite en la Gerencia de Asuntos Jurídicos, se observó que el promedio de permanencia de los mismos había sido de 172 días hábiles en dicha área, con respecto a un plazo promedio total de 211 días hábiles, considerando como fecha de cierre el 05/10/18, día de corte para la revisión en la presente auditoría. En tal sentido, la Gerencia ha informado que tomando en consideración que la firma de los actuados recaía en dos personas (Gerente y Subgerente), se ha tomado la decisión de requerir al Superintendente poder delegar la misma y ampliar de este modo el número de usuarios firmantes, elevando actualmente de dos a siete (2 a 7) los usuarios, ello conforme la Resolución SSSalud N° 583/18.

Se considera oportuno se analice y continúe la implementación de todas las medidas necesarias para evitar la excesiva permanencia de los expedientes en las diversas áreas, dotando al circuito de la celeridad necesaria para la resolución de los reclamos presentados por los beneficiarios en las diversas Defensorías y Asociaciones de Usuarios, optimizando el procedimiento y su efectividad. En tal sentido, valorar si el giro de las actuaciones –cuando las gestiones formales de la Coordinación de Vinculación con Defensorías y Asociales de Usuarios no han podido dar solución al reclamo–, resulta oportuno efectuarlas a la Gerencia de Asuntos Jurídicos o bien a la Gerencia de Atención de Servicios al Usuario para su análisis y eventual acto dispositivo con la opinión del Organismo.

Finalmente, una vez analizadas las variables relevantes del proceso auditado, se recomienda la definición de un procedimiento formalizado donde se encuentren establecidas las acciones y controles a realizar en cada una de las áreas intervinientes.

Buenos Aires, 17 de octubre de 2018

C.P. Miguel A. Cosenza
Res. 7/15- MS Auditor Interno
Superintendencia de Servicios de Salud