



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) es el ente de regulación y control de los actores del Sistema Nacional del Seguro de Salud. Su misión es supervisar, fiscalizar y controlar a las Obras Sociales y a otros agentes del Sistema, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas del área para la promoción, preservación y recuperación de la salud de la población y la efectiva realización del derecho a gozar las prestaciones de salud establecidas en la legislación.

Sus objetivos son:

- Dictar las normas para regular y reglamentar los servicios de salud y asegurar y controlar la Opción de Cambio de Obra Social de los beneficiarios de Sistema.
- Controlar el funcionamiento de las Obras Sociales y de otros Agentes del Seguro de Salud, de los prestadores intervinientes y de toda otra entidad prestadora o financiadora de prestaciones médico-asistenciales que se incluyan.
- Controlar el funcionamiento correcto del mecanismo de débito automático desde la recaudación de las Obras Sociales hacia los Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada.
- Aprobar el ingreso de las entidades al Sistema.
- Garantizar el respeto y la promoción de los derechos de los beneficiarios del Sistema.
- Aprobar el Programa de Prestaciones Médico Asistenciales de los Agentes y controlar el Presupuesto de gastos y recursos para su ejecución.

Para los afiliados a las obras sociales nacionales del interior del país, especialmente Río Negro y Neuquén, la SSS estableció un sistema de reclamo telefónico: 0-800-222-72583.

Según los usuarios del servicio telefónico los resultados no son buenos ya que es difícil



Legislatura de la Provincia de Río Negro

establecer comunicación. La alternativa de efectuar reclamos por escrito implica un trámite lento y absolutamente extemporáneo en casos de urgencia.

Luego de algunas gestiones, en el año 2003 hubo un intento de apertura de una oficina regional, con sede en Neuquén, en la gestión del Doctor Rubén Torres, en ese entonces titular del ente.

Luego de reiterados reclamos la SSS inauguró una "Delegación Sanitaria Federal", que tendría otros fines, y está ubicada en la calle Hipólito Irigoyen 21, en la ciudad de Viedma (Río Negro), con teléfono 02920-422420. Hay una persona administrativa encargada de atender al afiliado y gestionar los trámites.

En la práctica la oficina no cumpliría con las expectativas del servicio: según la persona a cargo de la delegación se recepciona el reclamo, se asienta en un cuaderno y después se envía a Buenos Aires. El "reclamo por escrito" provisto por la SSS no contempla cuestiones de geografía ni de distancias lo que se transforma en una herramienta de reclamo inadecuada a la urgencia.

En la práctica el reclamo por escrito implica los siguientes pasos, por ejemplo en el caso de que una obra social niegue una prestación al afiliado:

- El afiliado debe pedirle a la misma obra social el Formulario A de la SSS para formalizar un reclamo verbal.
- El afiliado deja copia del reclamo a la obra social y le hace firmar el formulario al empleado de la misma, con el riesgo de que el empleado se niegue a firmar y/o recibir el reclamo.
- Si en un período de veinticuatro (24) horas el afiliado no recibe contestación está en derecho de solicitar el Formulario B, completarlo y adjuntarle el formulario A.
- Debe colocarlo en un sobre y enviarlo gratuitamente a la SSS con sede en Buenos Aires. En caso de urgencias, los afiliados pueden morir.

En el sitio www.sssalud.gov.ar hay un instructivo que se presenta donde queda explícito que únicamente puede servir a quienes viven en grandes ciudades y pertenecen al 19% de la población con acceso a Internet, resultando inviable para quienes en nuestra provincia viven en áreas rurales, pequeñas poblaciones o deben trasladarse



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

decenas o cientos de kilómetros para ver un médico o acceder a una oficina de la Obra Social. Este instructivo dice lo siguiente:

RECLAMOS
Sr. Beneficiario

Usted cuenta con un procedimiento de formulación y solución de reclamos frente a hechos que afecten su normal cobertura médico-asistencial.

Resolución 075/98-S.S.Salud

Asesoramiento gratuito en los Centros de Atención:

E-mail:reclamos@sss.salud.gov.ar

Motivos de Reclamos:

- Cortes de cobertura parciales
- Falta de cobertura
- Incumplimiento en la cobertura prestacional

Para efectivizar el trámite el afiliado titular o apoderado/representante puede concurrir a:

La sede central de la Obra Social y cumplimentar el Formulario A o a la Superintendencia de Servicios de Salud solicitando el Formulario B, o completar el Formulario B que en esta página se publica.

En todos los casos debe presentar la siguiente documentación en originales y fotocopias:

- D.N.I.
- Carnet de la Obra Social
- Número CUIT/CUIL
- Dos últimos Recibos de Haberes
- Diagnóstico Médico
- Orientación Prestacional señalada por el médico tratante de la Obra Social
- Todos los medios de prueba que hagan a su derecho

El presupuesto asignado por la SSS a la delegación rionegrina es muy acotado y no alcanza para comprar insumos. La oficina no cuenta con tecnología (PC, fax, Internet). Sólo pueden utilizar el 0-800.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

Se entiende que es función de la "Delegación Sanitaria Federal" cumplir un servicio al afiliado de obras sociales, y este objetivo-obligación no se está cumpliendo.

Muchos reclamos que no son atendidos son llevados a la instancia judicial, mediante recursos de amparo, presentados por los afiliados ante la imposibilidad de conseguir lo que le corresponde por derecho. Los afiliados se arriesgan a perder la instancia judicial y a tener que afrontar las costas del juicio.

Entre los inconvenientes que tienen los afiliados del interior con el servicio 0-800 se puede enumerar:

- Hay afiliados analfabetos o semialfabetos.
- Hay resistencia de algunos afiliados a utilizar el 0-800 porque no sabe, no es su costumbre, gran cantidad de intentos para establecer la comunicación, rechazo a ser atendido por una "computadora", entre otros.

En la actualidad una alternativa a la atención del 0-800 es Internet, una herramienta que algunos afiliados pueden tener en sus domicilios, lugares de trabajo o acceso en locutorios. El inconveniente aquí, además de la posibilidad de acceder a una PC es la resistencia de muchas personas, especialmente las mayores de edad, a utilizar esta alternativa.

- ¿Por qué se necesita una oficina de la Superintendencia de Servicios de Salud en la zona?

Primero, es sabido del mal trato que reciben afiliados de parte de autoridades y empleados de las obras sociales. Ocurre una situación de desamparo que genera en el afiliado (enfermo): discusiones con empleados, gastos varios, tramitación de amparos, disgustos, entre otras situaciones generadas a partir de un reclamo.

Segundo, un dato no menor es que el 63% de las obras sociales argentinas son sindicales. La ley admite que el mismo sujeto que es Secretario General del Gremio puede ser el titular de la obra social sindical de su gremio, dándose la paradoja que es la misma persona quien debe defender un derecho del afiliado (trabajador) y por otra parte es quien, en muchos casos lo desatiende.

Tercero, los afiliados de la zona del Alto Valle del Río Negro tienen derecho, al igual que en otras



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

provincias, a tener una oficina local para la "atención personalizada" y que corra con los gastos del reclamo.

Cuarto, una oficina de la SSS en la región generaría un poder de control sobre las obras sociales a fin, por ejemplo, de mejorar la atención al afiliado.

El lugar para la sede de la SSS puede ser la ciudad de General Roca, sita en el Alto Valle del Río Negro y Neuquén, lugar que concentra la mayor población regional del Alto Valle del Río Negro, sitio donde confluyen personas provenientes de pueblos y parajes de la Línea Sur, del Valle Medio y de Neuquén dado que la ciudad concentra: hospital, clínicas y sanatorios, laboratorios de análisis clínicos, centros de rehabilitación, centros de imágenes y estudios de avanzada.

La persona enferma (afiliado a una obra social) tiene derecho a ser atendido personalmente máxime si se considera que cada afiliado sostiene con su aporte mensual a la Superintendencia de Servicios de Salud, con una estructura funcional de 13 gerencias y subgerencias centralizadas en la ciudad autónoma de Buenos Aires. Actualmente existen representaciones oficiales en el interior del país en las provincias de: Jujuy, Tucumán, Santiago del Estero, Misiones, San Luis, Mendoza y Chubut.

Por ello:

Autor: Luis Di Giácomo

Firmantes: María Marta Arriada, Fabián Gatti, Beatriz Manso y Carlos Valeri.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
COMUNICA**

Artículo 1°.- Al Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Salud de la Nación, que ve con agrado la creación de una oficina de la Superintendencia de Servicios de Salud, en la ciudad de General Roca, en la Provincia de Río Negro, a fin de asistir a los afiliados de las obras sociales de la región norte de la Patagonia y agilizar en tiempo y forma los reclamos a la SSS.

Artículo 2°.- De forma.