

BUENOS AIRES, 24 de julio de 2017

VISTO la actuación N° 06039/16, caratulada: “C, MCM, sobre presuntas deficiencias en funciones de contralor y supervisión por parte de un organismo”; y

CONSIDERANDO:

Que la interesada MCMC, se presentó ante el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN manifestando que ha iniciado un reclamo en la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN (SSSALUD) respecto de la empresa de medicina prepaga ACA SALUD, por distintas irregularidades que ha descripto en las presentaciones efectuadas ante esa autoridad de aplicación (SSSALUD).

Que agrega que la SSSALUD el 10/10/2014 dio de alta al expediente CUDAP N° 20537/14 caratulado como “.....c/ACA SALUD – S/ INCUMPLIMIENTO PRESTACIONAL”.

Que, asimismo, manifiesta que *“no he tenido acceso al estado del expediente más que la escueta información obrante en la página web”* y que ha realizado una serie de gestiones telefónicas, sin resultado alguno.

Que su pedido consiste en conocer qué es lo que el Organismo de Control ha resuelto luego de más de 30 (treinta) meses aproximados de trámite, contados desde la fecha de alta del expediente (octubre/2014).

Que llegados los antecedentes a esta DEFENSORÍA evaluados que fueron, en los términos del artículo 86 de la Constitución Nacional y la Ley N° 24.284, se efectuaron requerimientos a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD según el siguiente detalle:

- A la Gerencia de Asuntos Jurídicos – Nota DP 02580/II – recibido el 19/07/2016, sin respuesta;
- A la Subgerencia de la Asesoría Legal – Nota DP 3385/II – recibido el 16/09/2016 –CUDAP: TRI-SSS:0006755/2016 Respondió la Defensoría del

Usuario de Servicios de Salud con fecha 03/10/2016 e informa que el reclamo tramita por Expediente N° 20537/14 indicando que se encuentra “en la Gerencia de Asesoría Jurídica cumpliendo con el proceso administrativo correspondiente”;

- Desde esta Defensoría a través de la página web de la SSSALUD se constató el 11/05/2017 que el expediente citado tiene fecha de alta el 10/10/2014, radicado en “Area Contable Gasus”;
- A la Gerencia de Delegaciones y Articulación de los Integrantes del Sistema de Salud se envió pedido de informes por NOTA DP N° 2128/II, recibido el 24/05/2017, sin respuesta;
- Desde esta Defensoría, a través de la página web de la SSSALUD, se constató el 19/07/2017 que el expediente citado que tiene fecha de alta el 10/10/2014, continúa radicado en “Area Contable Gasus”.

Que, en este estado resulta que la SSSALUD no ha informado el estado del trámite, ni ha acompañado copia de los dictámenes que se hubieren emitido desde las áreas intervinientes, como tampoco cualquier disposición/resolución sobre el expediente y tema en trato, incumpliendo lo dispuesto por el art. 24 de la ley 24284.

Que la actitud llevada adelante por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD merece un señalamiento especial ya que por la Resolución SSSALUD N° 075/98 la propia Superintendencia *“instaura un procedimiento sumarísimo de formulación y solución de reclamos que se ajustará a los principios de legalidad, informalidad, celeridad e inmediatez.”*

Que toda persona particular tiene derecho a dirigir peticiones a la SSSALUD, organismo que se encuentra obligado a tramitarlas y resolverlas debidamente conforme a la ley, en un plazo razonable.

Que los ciudadanos, por si, no pueden determinar cuál es el alcance de su situación jurídica, ante la incertidumbre que encierra el hecho de que no se

resuelvan sus reclamos, pudiendo esa realidad tener consecuencias disvaliosas por la inacción administrativa.

Que no es razonable prolongar el estadio inicial del reclamo sin darle una solución ajustada a derecho sólo por la potestad omnímoda de la empresa de medicina prepaga denunciada ACA SALUD y de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSSALUD) que producen una situación injusta y perjudicial para la peticionante.

Que, atento el contenido de lo referenciado precedentemente, deviene indispensable asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa vigente, a cuyo efecto resulta conveniente dictar la presente resolución a fin de asegurar la correcta aplicación de la normativa regulatoria de la medicina prepaga.

Que, asimismo, es ineludible que la SSSALUD arbitre todas las medidas a su alcance a fin de que la sustanciación de los procesos administrativos de su competencia se cumplimenten en los plazos por ella misma fijados en la Resolución SSSALUD 75/1998 y sus modificatorias.

Que ello así a fin de hacer cesar cualquier arbitrariedad ya que, la pasividad, la demora o la negativa de las autoridades para resolver las cuestiones relativas al tema de la salud, equivalen a una disfunción que debe ser subsanada.

Que, es cometido del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, por la especial misión constitucional que le fuera asignada, contribuir a señalar la modificación de aquellas conductas que pudieran resultar disvaliosas, impidiendo que los conflictos se resuelvan mediante el sacrificio del más vulnerable.

Que cabe a esta Institución contribuir a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren en orden a los principios y garantías que consagra la CONSTITUCIÓN NACIONAL y las leyes que rigen en la materia.

Que en virtud de lo expresado y teniendo en cuenta las atribuciones que emanan de la Carta Magna y de la Ley N° 24.284, se estima procedente formalizar una exhortación dirigida a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 de fecha 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario, para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

EL SEÑOR SUBSECRETARIO GENERAL  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Exhortar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN para que, a través de la intervención de los funcionarios competentes de ese organismo:

- a) resuelva a la brevedad el Expediente SSSALUD N° 0020537/2014 dando estricto cumplimiento al contenido de la Resolución 075/98-SSSALUD y sus complementarias, en cuanto a los plazos para tramitar y resolver los reclamos planteados por los afiliados a los Agentes del Seguro de Salud o por los asociados a las empresas de medicina prepaga.
- b) Cumpla con su obligación de colaboración establecida por la Ley N° 24.284 dejando de obstaculizar y entorpecer las investigaciones a su

cargo, mediante la negativa al envío de los informes requeridos sin razones que lo justifiquen.

ARTICULO 2º.- La exhortación que la presente resolución contiene deberá, acerca de su cumplimiento, ser respondida en el plazo de 30 (TREINTA) días hábiles desde su recepción.

ARTICULO 4º: Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284 y resérvese.

**RESOLUCIÓN N° 00075/2017**