



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS  
PÚBLICOS DE MENDOZA

## RESOLUCIÓN HD

**VISTO:** el EE-2021-01072836 – Referenciado:  
Procedimiento de Sanciones a Prestadores de la Atención Ambulatoria, y

### CONSIDERANDO:

Que mediante el Expte. de Referencia la Dirección de Salud eleva al H. Directorio para conocimiento, tratamiento y aprobación el “PROCEDIMIENTO DE SANCIONES A PRESTADORES DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA”.

Que dicho procedimiento se establece para la aplicación de sanciones a Prestadores de la atención ambulatoria, convenidos con OSEP, por incumplimiento o irregularidades en la prestación brindada a los afiliados.

**Por ello;** y atento lo dispuesto por el Art. 40° del Decreto Ley 4373/63 y sus modificatorias,

### EL H. DIRECTORIO DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°-** Aprobar el “PROCEDIMIENTO DE SANCIONES A PRESTADORES DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA”, desarrollado según Anexo que forma parte de la presente norma legal.

**ARTÍCULO 2°-** Encomendar a la Dirección de Salud arbitre los actos útiles y necesarios para la implementación del Procedimiento aprobado en la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3°** - Ordenar su notificación y comunicación.

APROBADO POR ACTA N°08 – SESIÓN ORDINARIA DE FECHA:25-02-2021

l.ch

**I. OBJETO**

Establecer el procedimiento para la aplicación de sanciones a Prestadores de la atención ambulatoria, convenidos con OSEP, por incumplimiento o irregularidades en la prestación brindada a los afiliados.

**II. ALCANCE**

Se aplica desde la detección de un reclamo o incumplimiento del convenio con OSEP por parte del Prestador en la atención ambulatoria hasta la aprobación y notificación de la sanción.

**III. DEFINICIONES**

Prestador convenido: Profesionales de la salud que posee convenio vigente con la obra social, habilitado para realizar una consulta, práctica, internación o medicamento (prescripción).

Prestadores Por Programa (PPP): Son profesionales de salud contratados por OSEP en el marco de un programa específico. Su agenda de turnos es administrada por la Obra social, y deben registrar los datos del paciente en la historia clínica digital, realizando un seguimiento de los mismos y en caso de ser necesario, asegurando su derivación según protocolos específicos. Los prestadores deben ajustarse en todo momento a los requerimientos del programa en el que están incluidos.

**IV. RESPONSABILIDADES**Responsabilidades generales:

- Conocer y cumplir el presente procedimiento
- Establecer y mantener una comunicación efectiva entre las áreas intervinientes
- Mantener un conocimiento actualizado de los convenios vigentes y sugerir modificaciones
- Proponer modificaciones al presente procedimiento en caso de considerarlo oportuno

Áreas que detectan reclamos y sugerencias:

- Recepcionar y comunicar a quien corresponda, los reclamos y sugerencias de los afiliados

Comportamiento Prestacional:

- Establecer interrelaciones con las áreas involucradas
- Brindar apoyo técnico para las distintas áreas que lo soliciten
- Ser integrante de la Comisión Evaluadora de Sanciones

Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emita: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------

Áreas de incumbencia:

- Realizar todos los actos útiles necesarios para el análisis y evaluación de las irregularidades detectadas
- Mantener una comunicación permanente con el área de Prestadores y Convenios
- Solicitar asesoría técnica en el caso de necesidad

Prestadores:

- Mantener completo y actualizado el legajo de los prestadores.
- Realizar un análisis del comportamiento histórico prestacional
- Brindar la información necesaria a quien lo solicite
- Conformar, convocar y participar de la Comisión Evaluadora de Sanciones

Ventanilla única:

- Recepcionar y remitir los descargos de los prestadores, al área de Prestadores

Comisión Evaluadora de Sanciones:

- Conformar la comisión y convocar asesores técnicos en caso de considerarlo
- Reunir toda la documentación necesaria, analizarla y emitir informe sugiriendo sanción
- Realizar el seguimiento de los expedientes iniciados solicitando sanciones

Secretaría de Asuntos Jurídicos:

- Participar como asesoramiento legal cuando se lo solicite
- Dictaminar la correspondencia de la sanción solicitada previo verificado el cumplimiento del procedimiento, asegurando el derecho a defensa
- Notificar la efectiva sanción al prestador en caso de corresponder

Dirección de Atención a la Salud:

- Aprobar o desestimar la solicitud de sanción
- Elevar a HD para su consideración y aprobación en caso de considerarlo pertinente

Honorable Directorio:

- Aprobar o desestimar la solicitud de sanción
- Emitir la Resolución correspondiente

Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emita: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------

**V. DESCRIPCIÓN**

Las diferentes áreas (Reclamos y Sugerencias, Contact Center, Programas u otros) que detecten reclamos y/o incumplimientos de algún prestador, ya sea mediante el formulario de ARS, Portal de Autogestión o cualquier otro medio, deben enviarlos al área de Comportamiento Prestacional.

El área de Comportamiento Prestacional recibe la información, clasifica los reclamos y/o incumplimientos y los envía por mail institucional a las áreas de incumbencia (Odontología, Oftalmología, Pediatría, Programas, etc).

Las diferentes áreas de incumbencia realizan un análisis de la situación. Este análisis puede incluir una auditoría en terreno.

El resto de los profesionales de salud, en el caso de corresponder una auditoría en terrero, pueden convocar a Comportamiento Prestacional como parte del equipo auditor.

Se emite un informe por NOTA COMUNICABLE POR GEDO (GDE) y se remite al área de Prestadores. Además, se notifica al prestador de su situación vía mail, para que realice un descargo dentro de las 72hs hábiles.

Si el prestador realiza el descargo, éste puede ser enviado vía mail a Prestadores o presentado en Ventanilla Única.

En el caso que el descargo contenga pruebas, el área de Prestadores, debe remitirlo al área de Asuntos Jurídicos para producir las pruebas. Luego envía a Prestadores.

Cuando el área de Prestadores recibe el descargo simple o se vence el plazo para su presentación, convoca a la Comisión Evaluadora de Sanciones, conformada por representantes de las áreas de: Prestadores, Comportamiento Prestacional, Área de Prestadores por Programa y asesores técnicos de corresponder.

La Comisión debe reunir la siguiente documentación:

- Informe del análisis emitido por el área correspondiente.
- Descargo del prestador.
- Convenio/s vigentes.
- Análisis del comportamiento prestacional histórico, emitido por Prestadores.
- Y toda otra documentación que se considere necesaria.

La Comisión evalúa la situación y emite un informe sugiriendo el tipo de sanción correspondiente:

Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emite: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------

Tipo de Sanción	Irregularidad o incumplimiento	Sanción Sugerida
Llamado de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguro Mala Praxis vencido</li> <li>▪ Matrícula desactualizada</li> <li>▪ Relacionadas a la especialidad declarada</li> </ul>	Registro del incumplimiento en el legajo del prestador
Leve	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro incorrecto de historia clínica</li> <li>▪ Consulta no registrada</li> <li>▪ Reiteración de consultas</li> <li>▪ Reiteración de recetas</li> <li>▪ Sobretornos</li> </ul>	Débito de la/s consulta/s en particular
Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conducta Prestacional no acorde a la especialidad según convenio</li> <li>▪ Incumplimiento de la agenda de turnos</li> </ul>	Debito del 30% del total facturado en el mes
Suspensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reiteración dentro de los 3 meses de una falta leve o moderada</li> </ul>	Suspensión de la atención por 6 meses
Grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas ficticias</li> <li>▪ Cobro indebido de coseguros</li> </ul>	Baja del convenio

En caso de reiteración:

Gravedad de Sanción repetida	Frecuencia	Tipo de Sanción a aplicar
Llamado de atención	2 veces en un período de 3 meses	Leve
Leve		Moderada
Moderada		Suspensión
Suspensión	Reiteración de falta o incumplimiento	Grave

**NOTA:** Las sanciones mencionadas son esas u otras de similar característica de gravedad. Son enumerativas no taxativas.

En el caso de corresponder un llamado de atención, Prestadores notifica al prestador y registra dicha sanción en su legajo.

Para el resto de las sanciones sugeridas la Comisión genera un Expediente Electrónico, adjuntando toda la documentación respaldatoria, con pase al Área de Asuntos Jurídicos.

Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emita: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------

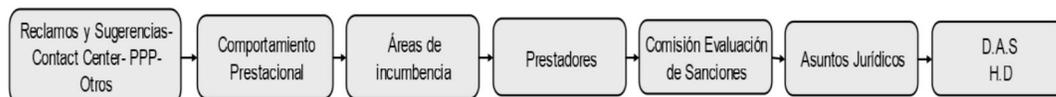
El área de Asuntos Jurídicos recibe el EE, verifica el cumplimiento del procedimiento y dictamina la pertinencia de la sugerencia de sanción (aplicar, modificar o desestimar).

Asuntos Jurídicos realiza el pase del EE a la DAS, quien, de contar con la facultad, realiza la aprobación y aplicación, o lo eleva para consideración del Honorable Directorio.

La notificación efectiva de la sanción al Prestador la realiza Asuntos Jurídicos conforme a normativa vigente y las acciones para su efectivización las gestiona el área de Prestadores.

En el caso que el prestador presente un recurso de revocatoria, Asuntos Jurídicos recibe el caso.

El área de Prestadores debe comunicar a las áreas intervinientes la decisión del HD y su correspondiente número de Resolución.



## VI. REGISTROS

Nombre	Soporte (papel/ digital)	Almacenado en
Formulario ARS	Digital o Papel	Área de Agradecimientos, Reclamos y Sugerencias. GDE- SISAO
Informe del análisis incumplimiento detectada al prestador	Digital	GDE
Informe de Comisión Evaluadora de Sanciones	Digital	GDE
Expediente Electrónico	Digital	GDE

## VII. INDICADORES

En desarrollo

Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emite: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------

**VIII. REFERENCIAS**

Carta Orgánica de OSEP. Ley Provincial N° 4.373

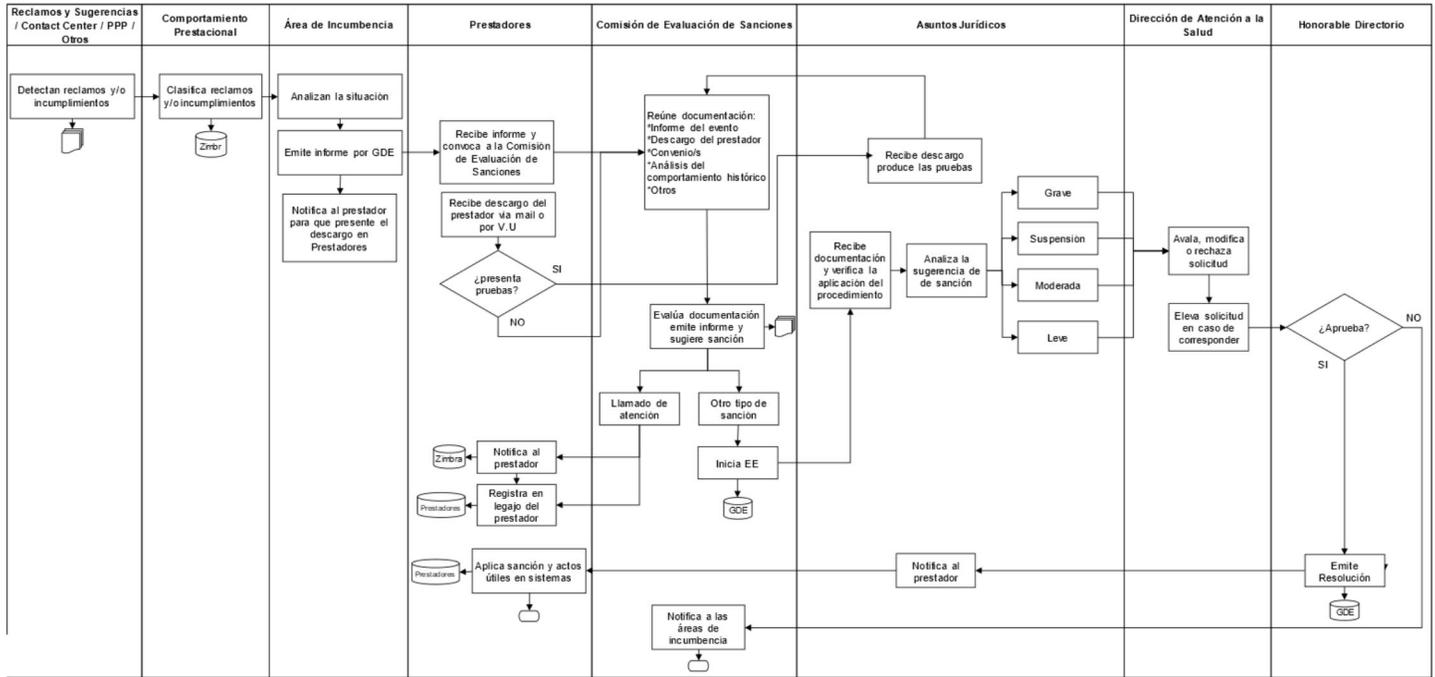
Ley Nacional 26.529. Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud.

Resolución HD-2018- 327. Suspensión Temporaria de Prestadores

**IX. ANEXOS**

**Anexo I:** Flujograma

Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emite: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------



Redacta: Dpto Gestión de Procesos	Emite: Dpto Gestión de Procesos Asuntos Jurídicos, Prestadores, Comportamiento Prestacional, Programas y Odontología	Aprueba: Dirección Atención de la Salud Honorable Directorio	Vigencia /Resolución
--------------------------------------	---	---	----------------------



**Obra Social de Empleados Públicos - Mendoza**

2020 - Año del Bicentenario del paso a la inmortalidad del Gral. Manuel Belgrano

**Resolución Honorable Directorio**

**Número:**

Mendoza,

**Referencia:** EE-2021-01072836- Procedimiento de Sanciones a Prestadores Ambulatorios-

---

*Datos Generales*

Nº de Expte: <b>01072836-SP-2021</b>	Asunto: <b>PROPUESTAS DE ÁREAS</b>
--------------------------------------	------------------------------------