



LLAMADO A PRESTADORES – SERVICIO DE TELECONSULTA

Organismo: Obra Social de Empleados Públicos de Mendoza (OSEP)

Condiciones Particulares

1. Objeto de la Convocatoria

OSEP convoca a instituciones prestadoras a ofrecer servicios de Consulta Médica a distancia **(TELECONSULTA)** destinado a la numerosa población de afiliados a la Obra Social de Empleados Públicos de Mendoza y la cual se estima en una cantidad de 400.000.-

- Comprende consultas médicas a través de la demanda espontánea en distintas especialidades, abordando en una Primera Etapa: Medicina General, Clínica Médica, Pediatría y Salud Mental (Psicología de urgencia).-
- Prescripción de medicamentos amulatorios mediante receta digital en Sistema de OSEP.
- Emisión de certificados en formato digital válido.

2. Modalidad de Contratación

- La modalidad de contratación se hará mediante un llamado de Prestadores para brindar servicios de TELECONSULTA.
- Una vez finalizada la Selección de Propuestas por parte de la Comisión Evaluadora y emitida la norma legal correspondiente, se celebrará la firma de un Convenio entre las partes.
- Vigencia: el Convenio tendrá una vigencia por el término de doce (12) meses contados a partir de la fecha consignada en el Acta de inicio, con opción a renovación por seis (6) meses más a exclusivo criterio de OSEP.

Rescisión: El contrato podrá ser rescindido por cualquiera de las partes, sin necesidad de expresión de causa, debiendo comunicar tal voluntad a la otra parte, por medio fehaciente, con no menos de treinta (30) días de anticipación. Durante ese lapso deberán las partes seguir cumpliendo con las obligaciones contraídas sin que por ello se genere derecho a indemnización alguna para cualquiera de ellas.

3. Condiciones Económicas

El valor de la prestación del servicio de Teleconsulta por acto médico se fija en un 50% del valor total de la Consulta Médica General del Gran Mendoza, vigente en SISAO. El afiliado abonará en forma directa al prestador mediante los medios de pago que éste defina.

4. Publicación y Recepción de las Propuestas

- La publicación se realizará en distintos medios de comunicación durante 7 días corridos y las propuestas se recepcionarán hasta el día 24 (veinticuatro) de Octubre de 2.025.
- Boletín Oficial
- Dos (2) diarios digitales de la Provincia de Mendoza
- web de OSEP

5. Prestadores: Documentación

- Nota de presentación dirigida al Director General de la Obra Social de Empleados Públicos, detallando Razón Social, Domicilio Social/Legal de la empresa, correo electrónico como domicilio legal electrónico y número de teléfono. Nombre y Apellido del Representante Legal y DNI.
- Copia certificada del Contrato Social o Estatuto y registro en la DPJ u organismo similar.
- Copia certificada del Acta de nombramiento del Representante Legal o Administrador General y registro en la DPJ u organismo similar.
- Constancia de inscripción ante ARCA .
- Constancia de inscripción ante ATM.
- Habilitación/Registro de la plataforma por Ministerio de Salud Nación ReNaPDiS.
- Nómina de profesionales actualizada: consignando Nombre y Apellido, Número de Matrícula Nacional y/o Provincial de Mendoza, Especialidad, DNI, Teléfono particular y correo electrónico de contacto. La actualización de la documentación de los profesionales será responsabilidad de la empresa la cual deberá estar a disposición de OSEP.
- Seguro institucional por responsabilidad Civil
- Acceso a DEMO de la plataforma para su evaluación
- Plan de trabajo y folletos, catálogos, fotografías y cualquier otro elemento que faciliten el estudio de las características del servicio ofrecido y que permitan juzgar su calidad.

6. Presentación de las Propuestas

- La propuesta de servicio, especificaciones generales, técnicas y documentación a presentar deberá enviarse en formato digital por correo electrónico a:
convenios_prestadores@osep.mendoza.gov.ar hasta la fecha consignada por OSEP.-

7. Requisitos de los Prestadores

- Plataformas de teleconsulta registradas, habilitadas e inscriptas por autoridad competente.-
- Profesionales habilitados con matrícula Nacional y/o provincial de Mendoza.
- Se exige un tiempo máximo de espera de hasta 30' minutos para la atención.
- Emisión de recetas en Sistema de OSEP (SISAO) con Firma digital remota, para medicación Ambulatoria.
- Certificados en formato digital válido.
- Consentimiento informado digital del paciente, relativo a la modalidad de consulta.
- Políticas de ciberseguridad y confidencialidad.

- Seguro institucional por responsabilidad Civil.
- Incorporarse la consulta a la Historia Clínica Digital la cual debe quedar registrada.
- Emitir informes y reportes en línea.
- Disponibilidad horaria 24/7, mediante demanda espontánea y especialidades definidas por OSEP.
- Cumplimiento de normativa vigente.

8. Evaluación – Comisión Interdisciplinaria de OSEP

La Comisión Evaluadora realizará en una primera etapa la verificación del cumplimiento de los requisitos normativos, Especificaciones Técnicas y Documentación solicitada, los cuales revisten condición *sine qua non* para la precalificación de la Primera Etapa.-

En una segunda etapa de evaluación de los Prestadores en condiciones de continuar el proceso de selección, la OSEP, seleccionará un máximo de 3 propuestas según un orden de prelación conforme los siguientes criterios de selección:

- Antecedentes
- Cantidad de Contratos Vigentes en teleconsulta
- Cantidad de población que atiende
- Experiencia
- Cantidad de Profesionales Médicos
- Carta de Presentación de Referencia
- Diversidad de medios de pago.

9. Jurisdicción y Domicilios Especiales

Las partes contratantes se someten voluntariamente a la jurisdicción de los Tribunales Provinciales de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción, incluido el Fuero Federal, aún en el caso de corresponder, previo agotar la Vía Administrativa establecida por Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Mendoza N°9003 y Ley N°3918 Código Procesal Administrativo.

10. Auditorías – Sanciones

El cumplimiento de los Convenios quedarán sujetos al establecimiento de un procedimiento de Auditoría y Sanciones implementado por la Obra Social de Empleados Públicos.

11. Marco Legal Aplicable

- - Resolución 581/2022 -APN-MS - MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION: DOCUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA TELECONSULTA - Teleconsulta con el/la paciente (TCP) Anexo I (IF-2021-124291043-APN-DNCSSYRS#MS).-
- - Resolución 3316/2023-APN-MS- MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION: Documento "DIRECTRICES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO PARA LA TELECONSULTA", Anexo (IF-2023-94389937-APN-DNCSSYRS#MS).----
- -Resolución N°282/2020 de la Superintendencia de Servicios de Salud: Las plataformas de teleconsulta deben ser pasibles de auditoría.-
- -Decreto 98/23 - Resolución 305/23 MSN.- Obligatoriedad de Registración de plataformas de teleconsulta ante la autoridad jurisdiccional competente e Inscripción en el Ministerio de Salud de la Nación.-
- -Resolución MSAL 304/2023 – Instrumentación de la Licencia Sanitaria Federal.-
- -Resolución MSAL 1958/2024: Creación del registro Nacional Plataformas digitales Sanitarias (ReNaPDiS).-
- -Resolución 399/2011 MINISTERIO de SALUD PROVINCIAL: Creación de la Red Provincial de TeleSalud de la Provincia de Mendoza (RPT) conformada por un grupo multidisciplinario, independiente e intersectorial de Organismos y/o Instituciones de la Provincia de Mendoza relacionadas a Salud.-
- - Ley N°9460/23 MINISTERIO SALUD, DESARROLLO SOCIAL Y DEPORTES PROVINCIAL: Establece el marco para la TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SISTEMA DE SALUD.-
- -Decreto N°948/23 MINISTERIO SALUD, DESARROLLO SOCIAL Y DEPORTES PROVINCIAL: La estrategia de transformación digital será implementada en todo el sistema de salud de la Provincia de Mendoza.-
- -PLAN ESTRATEGICO DE SALUD MENDOZA– 2024/2030 - Ministerio de Salud y Deportes de la Provincia: Propone que se debe extender el uso de estrategias de telesalud o telemedicina, para reducir brechas de atención.-
- Resolución N°1083/2024 del H.D. de OSEP.-
- Ley Nacional N°27.553 – Recetas electrónicas o digitales y plataformas de teleasistencia en salud.-

- Resolución 2214/2025 (MSAL) – Regulación sobre sistemas electrónicos de prescripción y teleasistencia.
- Ley Provincial Nº9.478 y Decreto 445/2024 – Regulación de recetas electrónicas en Mendoza.
- Ley Provincial Nº 9625/25 – Sistema de Administración Pública Digital de Mendoza.
- Ley Provincial Nº2.636/59 (modificada) – Ejercicio de profesiones sanitarias en Mendoza.-
- Ley Nacional Nº 25.326 – Protección de Datos Personales.
- Ley Nacional Nº26.529 – Derechos del Paciente en relación a profesionales e instituciones, Historia Clínica y consentimiento Informado.-

ANEXO I

Pliego de Especificaciones Técnicas

Requerimientos Técnicos – Plataforma de Teleconsulta

La plataforma deberá incluir funcionalidades que permitan:

- Atención médica a distancia entre un profesional de la salud y un afiliado de OSEP, en tiempo real, de manera segura y confidencial.
- La gestión y cobro del arancel correspondiente a cada teleconsulta.
- La trazabilidad completa de las consultas, incluyendo registro de horarios, profesionales intervinientes y acciones realizadas.
- Prescripción de recetas en Sistema de Salud de Osep con Firma Digital Remota.
- Prescripción de estudios en formato electrónico.
- Intercambio de archivos con el afiliado vía chat.

Acceso desde la App Institucional

- La plataforma de teleconsulta deberá integrarse con la aplicación móvil institucional de la Obra Social.
- El acceso del afiliado será mediante un único login (SingleSign-On – SSO), sin necesidad de reingreso de credenciales.
- La autenticación se realizará en la app institucional; los datos del afiliado autenticado serán enviados a la plataforma de teleconsulta en la invocación inicial.

Transferencia de Datos de Contexto del Afiliado

La invocación a la plataforma de teleconsulta incluirá, como mínimo, los siguientes datos del afiliado logueado:

- Nro Afiliado
- Nombre y Apellido.
- Número de Documento.
- Número de Credencial Digital (últimos 4)

Estos datos serán enviados mediante un mecanismo seguro y encriptado.

Experiencia de Usuario Unificada

- El afiliado no deberá notar que se encuentra en un entorno distinto al de la app institucional.
- La navegación deberá mantenerse dentro de un webview embebido o mecanismo equivalente, que conserve la interfaz y coherencia visual.

- La plataforma deberá ser responsive y adaptada tanto para dispositivos móviles (Android, iOS) como para web.
- La plataforma deberá cumplir con normativa de protección de datos personales y confidencialidad médico-afiliado.

Se deberán implementar mecanismos de control de sesión, expiración de tokens y trazabilidad de accesos.

Acceso a Tablero de Gestión y Reportes

El proveedor deberá garantizar a OSEP acceso a un tablero de información de gestión, que permita la visualización y seguimiento de los indicadores básicos del servicio de teleconsultas.

El tablero deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Cantidad de afiliados atendidos, desglosada por día y por especialidad (Clínica Médica, Pediatría y Psiquiatría).
- Tiempos de demora en la atención, tanto por especialidad como promedio general, desde la solicitud de teleconsulta hasta la atención efectiva.
- Listados de afiliados atendidos, organizados por especialidad y fecha de atención, incluyendo referencia a la receta electrónica emitida, si corresponde.

El acceso al tablero deberá ser continuo, seguro y confidencial, garantizando la protección de la información sensible de los afiliados.

El proveedor deberá asegurar que la información presentada sea veraz, completa y actualizada, permitiendo a OSEP evaluar de manera efectiva la gestión del servicio y la calidad de la atención prestada.

Infraestructura y Alojamiento

- La plataforma deberá ser provista bajo la modalidad SaaS (Software as a Service), quedando a cargo exclusivo del adjudicatario la provisión, administración, mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica necesaria para su funcionamiento.
- La solución no podrá residir en servidores propios de OSEP ni en servicios de nube contratados directamente por OSEP.
- OSEP accederá a la plataforma y a los tableros de gestión mediante acceso web seguro (HTTPS), sin requerir instalaciones locales adicionales.
- El adjudicatario deberá garantizar niveles de servicio (SLA) adecuados, incluyendo disponibilidad mínima del 99,5 % mensual, continuidad del servicio, tiempos de respuesta apropiados y respaldo periódico de la información.
- La seguridad, confidencialidad y cumplimiento normativo respecto de los datos procesados serán de responsabilidad exclusiva del adjudicatario, sin perjuicio de las facultades de auditoría de OSEP.

Requerimientos Adicionales

- Se deberá brindar soporte técnico y mesa de ayuda para la integración inicial y posteriores mantenimientos de dicha integración.
- La solución deberá permitir reportes y métricas de uso (ej. cantidad de consultas, tiempos de espera, etc.), accesibles vía API o dashboard.
- El proveedor deberá asegurar que los médicos puedan emitir recetas electrónicas con firma digital remota directamente en la plataforma de OSEP (Sistema SISAO), para lo cual se proveerán los accesos correspondientes (usuario y clave).

La plataforma deberá garantizar disponibilidad, continuidad del servicio, confidencialidad de la información y cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales y salud digital.