



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

### Resolución 1216/2020

#### RESOL-2020-1216-APN-SSS#MS

Ciudad de Buenos Aires, 01/10/2020

VISTO el Expediente N° EX-2020-65017372-APN-SSS#MS, las Leyes N° 23.660, N° 23.661, N° 25.326 y N° 27.541, los Decretos N° 9 de fecha 7 de enero de 1993 y sus modificatorios, N° 576 de fecha 1° de abril de 1993 y sus modificatorios, N° 504 de fecha 12 de mayo de 1998, N° 1400 de fecha 4 de noviembre de 2001, N° 434 de fecha 1° de marzo de 2016, N° 516 de fecha 6 de abril de 2016, N° 1063 de fecha 4 de octubre de 2016, N° 894 de fecha 1° de noviembre de 2017, N° 182 de fecha 11 de marzo de 2019, N° 297 del 19 de marzo de 2020 y sus complementarios y modificatorios, las Resoluciones N° 433 de fecha 23 de junio de 2003, N° 576 de fecha 21 de julio de 2004, N° 667 de fecha 27 de agosto de 2004, N° 287 de fecha 30 de mayo de 2006, N° 950 de fecha 18 de septiembre de 2009, N° 1240 de fecha 30 de diciembre de 2009, N° 170 de fecha 22 de febrero de 2011, N° 233 de fecha 17 de marzo de 2020 y sus prórrogas, todas de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, y

#### CONSIDERANDO:

Que el Decreto N° 9/93 y su modificatorio N° 1301/97 consagraron el derecho a la libre elección de su obra social (conocido habitualmente como “opción de cambio”) por parte de los beneficiarios del Sistema Nacional del Seguro de Salud, sujeto a las limitaciones que en la citada normativa se imponen.

Que por el Decreto N° 504/98 se sistematizó y adecuó la reglamentación del derecho de opción a efectos de simplificar el procedimiento, asegurando claridad, transparencia y veracidad en la manifestación de la decisión de los beneficiarios, para que sea realmente un acto de su voluntad libremente expresada.

Que, en este entendimiento, se estableció que la opción de cambio deberá ejercerse en forma personal ante la Obra Social elegida, la que deberá enviar semanalmente los formularios y la nómina de las opciones recibidas, en soporte magnético, a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que el artículo 16 del mencionado Decreto dispuso que la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, en su calidad de autoridad de aplicación, dictase las normas aclaratorias y complementarias que resulten necesarias para su implementación.

Que por las Resoluciones N° 576/04, N° 667/04, N° 950/09, N° 1240/09, sus modificatorias y reglamentarias, de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, se reglamentaron los diversos aspectos vinculados al ejercicio del derecho de opción de cambio, tanto por parte de beneficiarios del régimen general como beneficiarios inscriptos al Régimen Simplificado de Pequeños Contribuyentes.



Que, en este sentido, por la Resolución N° 1240/09, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD aprobó el modelo de formulario de opción de cambio de Obra Social y reguló los plazos y el procedimiento para su utilización.

Que, asimismo, mediante la Resolución N° 170/11 SSSALUD, aprobó las normas relativas al procedimiento de procesamiento, validación y consistencia definitiva de la opción de cambio ejercida por los beneficiarios del Sistema Nacional del Seguro de Salud y su comunicación a la Obra Social respectiva.

Que las normas antedichas establecen, para la efectivización del derecho de opción, la utilización de documentación en papel, el requerimiento que sea ejercido de modo personal por el beneficiario, la certificación de su firma por autoridad competente (escribano, autoridad policial, bancaria o judicial) y la presentación de documentación papel ante la autoridad de aplicación, entre otros requisitos.

Que el Decreto N° 260/20 estableció ampliar la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS), con relación al COVID-19, por el plazo de UN (1) año.

Que la situación epidemiológica a escala internacional requirió la adopción de medidas inmediatas para hacer frente a la emergencia, dando lugar al dictado del Decreto N° 297/20 que estableció el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, prorrogado luego hasta el 7 de junio del año en curso en todo el país.

Que por el Decreto N° 520/20 se estableció luego la medida de “distanciamiento social, preventivo y obligatorio” en gran parte del país, prorrogando el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” hasta el día 28 de junio inclusive, exclusivamente para las personas que residan o se encuentren en los aglomerados urbanos y en los departamentos y partidos de las provincias argentinas, que no cumplan positivamente los parámetros epidemiológicos y sanitarios previstos en el artículo 2° de dicho Decreto, entre los cuales se encuentra el aglomerado urbano denominado Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), que concentra gran porcentaje de la población del país.

Que luego de ello y por sucesivos Decretos del PODER EJECUTIVO NACIONAL, con algunas salvedades y modificaciones, se prorrogaron las medidas de distanciamiento y aislamiento social, preventivo y obligatorio, restringiendo la autorización de algunas actividades no esenciales en las áreas de mayor criticidad epidemiológica, hasta el día 11 de octubre de 2020.

Que, con motivo de las medidas adoptadas, se produjo una limitación en la circulación de las personas y en los servicios de atención al público en forma presencial de diversas empresas y organismos, entre los que se encuentran los Agentes del Seguro de Salud.

Que las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacional y locales aconsejan reducir al máximo la circulación, proximidad y atención presencial de las personas en todos aquellos trámites y actividades en los cuales ello no resulte indispensable.



Que en función de ello, por el artículo 6º de la Resolución N° 233/20 SSSALUD, se dispuso que los trámites de opción de cambio tomados por los Agentes del Seguro de Salud deberían remitirse bajo el formato de FTP, conforme lo dispuesto en el Anexo I a) de la Resolución N° 170/11 SSSALUD, y que los Agentes del Seguro de Salud quedarían exceptuados de la presentación de formularios de opción de cambio en formato papel, establecida en el artículo 4º de la Resolución N° 1240/09 SSSALUD, durante el plazo establecido en el artículo 1º de la Resolución, que luego fue prorrogado hasta la finalización de la vigencia del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” dispuesto por el Decreto N° 297/20 y sus sucesivas prórrogas.

Que, de tal manera, se garantizó el ejercicio del derecho de opción de cambio para aquellos afiliados que se encontrasen autorizados a concurrir en forma personal a la sede del Agente del Seguro de Salud respectivo a fin de cumplir con los trámites previstos en la normativa aplicable.

Que, no obstante, la nueva realidad a la que han debido adaptarse la sociedad argentina y mundial, que cabe suponer que continuará demandando la implementación de medidas de prevención, así como la evolución tecnológica y la proliferación de modernas plataformas digitales, aconsejan la adecuación de los procedimientos vigentes a fin de utilizar dichas herramientas en pos de una más ágil tramitación, que a su vez coadyuve y fomente el cumplimiento de las recomendaciones sanitarias en la situación excepcional actual y esperable a corto y mediano plazo.

Que por el Decreto N° 434/16 se aprobó el Plan de Modernización del Estado con el objetivo de constituir una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios.

Que, según allí se estableció, resulta necesario aumentar la calidad de los servicios provistos por el Estado incorporando Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), simplificando procedimientos, propiciando reingenierías de procesos y ofreciendo al ciudadano la posibilidad de mejorar el acceso por medios electrónicos a información personalizada, coherente e integral.

Que, en línea con ello, el Plan de Modernización se encuentra estructurado en CINCO (5) ejes, uno de los cuales (Plan de Tecnología y Gobierno Digital) se propone fortalecer e incorporar infraestructura tecnológica y redes con el fin de facilitar la interacción entre el ciudadano y los diferentes organismos públicos, para avanzar hacia una administración sin papeles, donde los sistemas de diferentes organismos interactúen autónomamente.

Que, por lo tanto, los trámites en relación con el ciudadano deben contar con una norma que regule sus procedimientos y deben ser diseñados desde la perspectiva de aquél, simplificando y agilizando su tramitación.

Que por el Decreto N° 561/16 se aprobó la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) como sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registro de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional, el que actúa también como plataforma para la implementación de gestión de expedientes electrónicos.

Que, en el contexto reseñado, se postula que ningún organismo debe exigir la presentación de documentación en soporte papel y que, en aquellos casos que la normativa prevea la presentación de documentación en papel o el



uso de papeles de trabajo, se entenderá que dicho requisito se encuentra cumplido por el uso de documentos o archivos de trabajo digitales en el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

Que el Decreto N° 1063/16 aprobó la implementación de la plataforma de “TRÁMITES A DISTANCIA” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), como medio de interacción del ciudadano con la Administración, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, escritos, solicitudes, notificaciones y comunicaciones, entre otros.

Que el Decreto N° 894/17 modificó el entonces vigente Reglamento de Procedimientos Administrativos (Decreto N° 1759/72), aprobando su texto ordenado 2017.

Que en su artículo 4º estableció que las autoridades administrativas actuarán de acuerdo con los principios de sencillez y eficacia, procurando la simplificación de los trámites, y facilitando el acceso de los ciudadanos a la Administración a través de procedimientos directos y simples por medios electrónicos.

Que el Decreto N° 182/2019, por el cual se reglamentó la Ley N° 25.506, de firma digital, estableció en su artículo 3º que, cuando una norma requiera la formalidad de escritura pública para otorgar poderes generales o particulares, para diligenciar actuaciones, interponer recursos administrativos, realizar trámites, formular peticiones o solicitar inscripciones, dicho requisito se considera satisfecho mediante el apoderamiento realizado por el interesado en la plataforma de “Trámites a Distancia” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), salvo disposición legal en contrario.

Que la realización de presentaciones a través de la plataforma TAD implica la previa validación del usuario que la realiza, lo que permite tener por acreditada su identidad.

Que, por consiguiente, resulta conveniente actualizar la reglamentación del procedimiento para hacer efectivo el derecho de opción, a fin de ajustarlo a la normativa señalada que ha ido proliferando en los últimos años con relación al uso de instrumentos y plataformas digitales, y consolidar en un único y moderno cuerpo normativo dicho procedimiento.

Que el cambio en la modalidad de ejercicio del derecho de opción requerirá indefectiblemente de un breve período de ajuste para poner operativos los sistemas y capacitar adecuadamente al personal de las obras sociales interviniente en los procesos, durante el cual no podrá ejercitarse la opción por parte de los beneficiarios en relación de dependencia.

Que, por otra parte, en el último tiempo, se han recepcionado diversas denuncias de beneficiarios, en las cuales manifiestan que se les ha asignado por opción una obra social a la que no optaron y, en virtud de lo cual, solicitan se anule el registro de dicha opción.

Que, por ello, resulta también necesario aprobar un procedimiento para la anulación de opciones de cambio de obra social, en el régimen vigente hasta el día de la fecha, no suscriptas por el beneficiario.



Que las Gerencias de Gestión Estratégica, de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud, de Asuntos Jurídicos y la Gerencia General han tomado la intervención de sus respectivas competencias.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por los Decretos N° 1615/96, N° 2710/12 y N° 34/20.

Por ello

EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE SALUD

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Apruébase el procedimiento para el ejercicio del derecho a la libre elección de su obra social por parte de los beneficiarios del Sistema Nacional del Seguro de Salud que como Anexo I (IF-2020-65655422-APN-GGE#SSS) se aprueba y forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- Apruébase el procedimiento para la tramitación de reclamos de beneficiarios que soliciten la anulación de su opción de obra social vigente por no haber suscripto el formulario de opción vigente anteriormente, que como Anexo II (IF-2020-65657493-APN-GGE#SSS) se aprueba y forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- Instrúyese a la GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN a que arbitre los medios necesarios para implementar los procedimientos aprobados en los artículos anteriores.

ARTÍCULO 4º.- Los Agentes del Seguro de Salud habilitados para ser seleccionados en el ejercicio del derecho de opción de cambio deberán publicar en sus páginas web institucionales, con posibilidad de ser descargadas, y tener a disposición para ser retiradas en sus sedes de atención al público, en forma visible y de acceso irrestricto, la cartilla prestacional completa.

ARTÍCULO 5º.- Las causales de fuerza mayor previstas en el artículo 5º del Anexo II del Decreto N° 576/93 serán las relacionadas con cuestiones prestacionales exclusivamente, no siendo pasibles de tratamiento por parte de este organismo las invocaciones de orden económico.

ARTÍCULO 6º.- Los reclamos por anulación de opciones de cambio que se encuentren en trámite a la fecha de la entrada en vigencia de esta Resolución, deberán adecuarse al procedimiento aprobado en el artículo 2º, en todo aquello que resulte aplicable de conformidad con el estado del trámite, procurando adoptar el procedimiento más ágil y beneficioso para el reclamante.

ARTÍCULO 7º.- La presente Resolución entrará en vigencia el día 16 de octubre de 2020 para beneficiarios titulares en relación de dependencia y el día 1º de diciembre de 2020, para los beneficiarios monotributistas, monotributistas sociales y personal de casas particulares, quienes -hasta dicha fecha- podrán seguir ejerciendo el derecho de opción de cambio, solamente mediante formularios firmados ante escribano público o entidad bancaria.

ARTÍCULO 8º.- Entre el día de publicación de la presente y el día 16 de octubre de 2020, los Agentes del Seguro de Salud no podrán recibir más formularios de opciones de cambio de beneficiarios titulares en relación de



dependencia.

ARTÍCULO 9º.- Instrúyese a la COORDINACIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIÓN a que desarrolle acciones de difusión a los beneficiarios y capacitación a los Agentes del Seguro de Salud respecto de los procedimientos que por la presente Resolución se implementan.

ARTÍCULO 10.- Deróganse las Resoluciones N° 37/98, 53/98, N° 76/98 y N° 433/03; el Título I de la Resolución N° 576/04; los artículos 2º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º y 19 de la Resolución N° 287/06; los artículos 2º y 3º de la Resolución N° 995/08; las Resoluciones N° 950/09, N° 1240/09 y N° 170/11, todas de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Sin perjuicio de ello, las normas antedichas conservarán su vigencia, exclusivamente, en lo que resulte estrictamente necesario para resolver cuestiones que hubieran acontecido durante la vigencia del procedimiento de opción de cambio previo a la presente Resolución.

ARTÍCULO 11.- Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y, oportunamente, archívese. Eugenio Daniel Zanarini

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA  
-[www.boletinoficial.gob.ar](http://www.boletinoficial.gob.ar)-

e. 02/10/2020 N° 43820/20 v. 02/10/2020

**Fecha de publicación 02/10/2020**

