

## **ANEXO I**

### **RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

Artículo 1º - El presente reglamento será de aplicación a todos los afiliados cualquiera sea su categoría, en adelante denominado “el afiliado”, y a todas aquellas personas físicas o jurídicas vinculadas y a vincularse con la Administración General de Obra Social en carácter de prestador de servicios en forma directa o indirecta, cualquiera sea la forma o relación convencional que haya dado origen a la vinculación, sean éstas Prestadores directos, indirectos, Asociaciones, Colegios, Círculos, Sociedades, Proveedores y/o sus representados, efectores, asociados, colegiados, socios, o dependientes y en adelante serán denominadas “prestador y/o su efector”.

Artículo 2º - “El afiliado” y “El prestador y/o su efector” podrán ser pasibles en forma individual o acumulativa, de las sanciones establecidas en el artículo 16º de la Ley 7212, toda vez que incurra en algunas de las infracciones previstas en el presente reglamento, así como también de aquellas conductas irregulares que pudiesen surgir de las Auditorias técnicas que se realizan y que no se encuentre taxativamente contemplada.

Artículo 3º - Sin perjuicio de la facultad de rescindir la relación contractual por incumplimiento en la forma prevista en el contrato y en la legislación de fondo pertinente, se establecen a continuación las conductas del “Prestador y/o su efector”, consideradas violación de las condiciones contenidas en las contrataciones de los servicios y demás obligaciones.

La comisión de alguna de ellas podrá dar lugar al débito inmediato de la prestación cobrada en forma indebida, a la aplicación de las multas indicadas en cada uno de sus apartados, amén de la sanción que de acuerdo al artículo 16 de la Ley 7127, le pudiera corresponder al “Prestador y/o su representado.

Artículo 4º - “El afiliado” y “El prestador y/o su efector” podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

Correctivas:

- Apercibimiento.
- Suspensión.

Expulsivas:

- Separación
- Expulsión

...///

///...

Económicas:

- Multa

Estas sanciones se aplicarán sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que fijen las leyes vigentes. Toda sanción se graduará teniendo en cuenta la gravedad de la falta, los antecedentes del infractor y los perjuicios causados.

Artículo 5°: Serán causales para la aplicación de sanciones a “El afiliado” de la Obra Social, sin perjuicio de la existencia o comisión de hechos que no estén previstos y que causen gravamen a la Institución, los siguientes:

- a) Incumplimiento de las obligaciones impuestas en las leyes y reglamentaciones de la Obra Social.
- b) Realizar actos o hechos dañosos a la organización de la Obra Social, u observar conductas notoriamente perjudiciales a los intereses de la institución.
- c) Realizar voluntariamente, mediante engaño o ardid, hechos o actos que signifiquen la obtención de un beneficio, a costa de la obra social.
- d) Haber obtenido, o intentar obtener, para sí o sus familiares sin derecho, o para terceros, beneficios en contravención a las disposiciones de la ley y reglamentaciones de la obra social, ya sea mediante el préstamo de carnet/credencial u otro mecanismo.

Artículo 6° - Serán causales para la aplicación de sanciones a “El prestador y/o su efector” de la Obra Social, sin perjuicio de la existencia o comisión de hechos que no estén previstos y que causen gravamen a la Institución, los siguientes:

- a) El cobro indebido a los afiliados y /o beneficiarios de plus y/o adicionales no convenidos ni autorizados por APOS, como también, brindarles atención en carácter de “particular”.
- b) Cobrar el coseguro sin la realización de la práctica.
- c) Facilitar o posibilitar a un tercero el uso indebido de los servicios o el aprovechamiento de las prestaciones que le correspondería recibir a un afiliado titular o beneficiario, como así también cuando se permita el uso a otra persona del carnet o credencial.
- d) La conformidad o la firma del “Prestador y/o su efector” a prestaciones no brindadas en todo o en parte.
- e) En caso de que al “Prestador y/o su efector” se le hubiere solicitado información, tendiente a efectuar cualquier tipo de evaluación o verificar un hecho denunciado o irregularidad detectada, y lo requerido no hubiere sido facilitado o remitido dentro del plazo otorgado por APOS.
- f) La contravención a las normas internas y a las contractuales estipuladas en el Anexo respectivo del Contrato de Prestaciones Médicas, respecto a la provisión de prótesis y ortesis.

...///

///...

- g) No facilitar, no permitir o de cualquier modo obstaculizar la realización de las auditorías o inspecciones que APOS está facultada a realizar.
- h) Verificarse tratos inadecuados al afiliado o beneficiario por parte del “Prestador y/o su efector”.
- i) Producirse complicaciones en el estado de salud de un afiliado o beneficiario, tanto en el régimen ambulatorio como de internación, no imputable a la evolución de su patología y atribuible a un inadecuado proceso de atención por parte de “Prestador y/o su efector” (complicaciones infecciosas, escaras, etc.). APOS queda facultado a derivar al afiliado o beneficiario a otro prestador y debitar del monto presupuestado mensual total, el gasto que genera dicha atención.
- j) En caso de verificarse malos tratos y/o injurias contra los funcionarios, profesionales y el personal en general de APOS.
- k) La sustitución de firmas, la falsificación y/o adulteración de datos, o de prácticas en cualquier documento (ticket SASOS, ordenes, etc), la firma en blanco de cualquier documento, la inclusión dentro de la liquidación y facturación de mayor cantidad de servicios que los prestados; el hacer suscribir al afiliado mayor número de prestaciones que las efectivamente brindadas, el procurar percibir más de lo que establece el arancel pertinente; la alteración en las facturaciones de la cantidad y tipo de servicios efectivamente brindados.
- l) El apartamiento por parte del “Prestador y/o su efector” a las normas de trabajo, de procedimiento, de atención, establecidas normativa o contractualmente por APOS
- m) Si el “Prestador y/o su efector” fuera condenado judicialmente por Mala Praxis, la APOS podrá una vez firme dicha sentencia proceder a su separación en el Registro de Prestadores.

Artículo 7° - Las conductas indicadas en los artículos 5° y 6° revisten un carácter meramente enunciativo, ya que se considera infracción toda acción u omisión dolosa o culposa que perjudique directa o indirectamente a la obra social y/o a sus afiliados.

Artículo 8° - La APOS tiene establecido un sistema de control de las prestaciones a través de auditorías médicas, auditorías administrativas, auditorías contables y monitoreos de la ejecución de los contratos por parte del “Prestador y/o su efector”. También cuenta con un servicio de “Coordinación de defensa y asistencia al afiliado” para la recepción y trámites de denuncias por parte de sus afiliados, beneficiarios y personas allegados a éstos.

Artículo 9°- Las sanciones se graduarán en atención a:

- a) La gravedad y la reiteración de la infracción.
- b) Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasionare al servicio prestado, a los afiliados y a terceros.
- c) El grado de afectación al interés público.

...///

///...

- d) El grado de negligencia, culpa o dolo incurrido.
  - e) La diligencia puesta de manifiesto para subsanar los efectos del acto u omisión imputados.
  - f) La cesación en la infracción incurrida al momento de ser presentado el descargo por el “afiliado” o el “prestador y/o su efector”, según el caso.
- Serán circunstancias agravantes la reincidencia y/o premeditación de la acción.  
Serán circunstancias atenuantes el error no imputable a la persona.  
El Administrador tendrá facultad de ponderar aquellas circunstancias directamente vinculadas a los hechos que pudieran constituir factor de atenuación o agravación.

Artículo 10° - Aún en aquellos casos en que la infracción sea cometida por el dependiente del “Prestador y/o su efector” con o sin su conocimiento, éste será pasible de la sanción administrativa que le competa como si fuese cometido por él mismo, salvo que demuestre culpa de un tercero por quien no debe responder.

Artículo 11°- Cuando de la infracción se derivare un daño patrimonial para la APOS podrá asimismo aplicarse, además de la sanción correctiva una multa la que será graduada de acuerdo al daño económico, a la contumacia del infractor o la gravedad de la infracción cometida.

Artículo 12°- Las multas serán descontadas por APOS automáticamente de cualquier crédito que el “Prestador y/o su efector” tenga a favor pendiente de pago, pudiendo el “Prestador y/o su efector” repetir ante el efector individual o institucional que correspondiera.

Artículo 13° -APOS podrá realizar el débito preventivo sobre facturaciones cuya documentación sea considerada irregular por las Auditorias dela obra social, hasta tanto se realice el procedimiento respectivo. Ratificada la irregularidad, el débito se transformará en definitivo. Asimismo, en caso de que APOS en forma directa o por denuncias de sus beneficiarios tome conocimiento de *cobro y/o percepción de plus y/o adicionales no convenidos ni autorizados por APOS*, por parte del “Prestador y/o su efector” podrá aplicar además de las sanciones correctivas, el débito del importe mal percibido.

Artículo 14° - La APOS comunicará las medidas aplicadas al “Prestador y/o su efector”, a los organismos públicos y privados del que dependen los sancionados y dejará constancia de ello en el Registro de Infracciones de Prestadoresde APOS.

Artículo 15° - Para todos los efectos y situaciones no reguladas específicamente en este Reglamento y/u otra norma de la APOS y/o de los contratos que se suscriban, se aplicarán en lo pertinente las disposiciones de las Leyes3870 y 4044, según correspondiera.

## **ANEXO III**

### **CIRCUITO ADMINISTRATIVO DE LA DENUNCIAS**

#### 1. COORDINACION DE DEFENSA Y ASISTENCIA AL AFILIADO:

Es el área encargada de la recepción de la denuncia a través del FORMULARIO DENUNCIAS. Deberá verificar la identidad del denunciante y que se trata de un afiliado habilitado. Cumplido registrará la actuación (media carátula) y la remitirá a la Auditoría correspondiente para su intervención.

#### 2. AUDITORIAS (1° nivel, 2° nivel, bioquímica, odontológica, etc.):

Recibida la actuación, la Auditoría correspondiente deberá recabar la información necesaria adjuntando en su caso, la documentación respaldatoria y determinar *prima facie* la existencia por parte del profesional, centro, farmacia o proveedor prestador del incumplimiento a las normas legales y/o contractuales.

En caso de detectar una infracción se conformará expediente y deberá remitirlo a Asesoría Letrada para su intervención de competencia. En caso de no detectarse la infracción deberá devolver la actuación administrativa a la COORDINACION DE DEFENSA Y ASISTENCIA AL AFILIADO, para su archivo.

#### 3. ASESORIA LETRADA:

Asesoría Letrada deberá en caso de corresponder, articular el procedimiento prescripto en el art. 16° de la Ley 7212, corriendo vista al profesional, centro, farmacia o proveedor prestador involucrado por el término de cinco(5) días para que efectúe el descargo y acompañe las pruebas que hagan a su derecho. Vencido dicho plazo y recabada la información necesaria, se emitirá dictamen legal y elevará el expediente a la Administración General.

Excepcionalmente podrá prescindirse del procedimiento siempre y cuando se encuentre cumplida la garantía del derecho a la defensa en el expediente.

#### 4. ADMINISTRACION GENERAL:

La Administración General toma conocimiento y emite el acto resolutorio, eximiendo o aplicando la sanción pertinente.

...///

///...

5. ASESORIA LETRADA:

Dictada la resolución y en caso de existir sanción al profesional, centro, farmacia o proveedor prestador Asesoría Letrada le comunicará por Cédula de Notificación la sanción aplicada.

6. SECRETARIA GENERAL:

Notificará a las distintas áreas de la Obra Social la decisión de la Administración General con copia del acto resolutivo.

Si correspondiere, se notificará a Consejo Médico y/o Colegio, Círculo o Asociación en la que se encuentre nucleado el profesional sancionado.