



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

Defensor de los Beneficiarios del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados en el marco del Convenio Oficina Anticorrupción – PAMI de fecha 2 de febrero de 2000

RECOMENDACIONES ELABORADAS POR LA DIRECCION DE PLANIFICACION DE POLITICAS DE TRANSPARENCIA DE LA OFICINA ANTICORRUPCION PARA LA IMPLEMENTACION DE LA CLAUSULA h. DEL CONVENIO – CREACION Y PUESTA EN MARCHA DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DE LOS BENEFICIARIOS DEL PAMI

El objeto del presente trabajo es proponer, en el marco de lo previsto en la cláusula h. del Convenio suscripto el día 2 de febrero de 2000, los lineamientos básicos para el diseño del Defensor de los Beneficiarios del Instituto.

A continuación se detallan los aspectos relevantes que se proponen con el objeto de que los mismos sean considerados por ese Instituto en orden a la puesta en funcionamiento de la figura del Defensor.

En primera instancia debe tenerse presente que el INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS es una entidad de derecho público con personalidad jurídica e individualidad financiera y administrativa y que la figura del Defensor debe tener la independencia necesaria como para recibir y responder las presentaciones y reclamos de los afiliados.

1.- Norma necesaria para la creación de la figura del Defensor de los Beneficiarios y autoridad responsable de su designación.

Teniendo en cuenta que la creación de la figura del Defensor de los Beneficiarios está destinada a controlar y hacer cumplir las obligaciones del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS y de los prestadores que resulten adjudicatarios de las licitaciones públicas convocadas por el organismo respecto de los afiliados, se considera pertinente que la designación del Defensor sea decidida por una autoridad externa al Instituto.

En este caso entendemos que es conveniente que el Defensor sea nombrado, por ejemplo, por medio de una Resolución de la máxima autoridad Ministerial del área en el que se desempeña la Intervención del Instituto.



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

2.- Procedimiento de selección

Debido a que esta figura debe tener un alto grado de autonomía técnica y funcional con respecto del órgano que ha de controlar, se propone que sea seleccionado por un acuerdo de voluntades a partir de un **concurso de oposición de antecedentes**.

En este sentido aparece como relevante asegurar la mayor transparencia en la selección, utilizando a su vez criterios operativos que permitan la designación del Defensor en un plazo razonable a fin de que los beneficiarios cuenten con su asistencia técnica sin dilaciones.

Con relación al **Comité de Selección**, se recomienda que integren el mismo representantes del Ministerio de Acción Social, del Ministerio de Salud y de la Sindicatura General de la Nación.

Respecto de la **convocatoria**, se sugiere un llamado abierto y con la mayor difusión posible. Entre las medidas necesarias para asegurar la publicidad del llamado pueden incluirse la publicación del llamado en las páginas web de los distintos organismos públicos intervinientes, así como la del PAMI y de la Oficina Anticorrupción y carteleras de los mismos organismos. También debería publicarse en el Boletín Oficial y en diarios de circulación nacional.

Una vez cerrado el proceso de selección de postulantes será necesario establecer que se haga **pública la lista de inscriptos** a través de los canales de comunicación antes mencionados y con las mismas modalidades, para que en el plazo de 10 días hábiles se presenten las impugnaciones a los candidatos por escrito en mesa de entradas del Ministerio de Salud o vía correo electrónico.

Las **impugnaciones** o comentarios que se reciban deberán ser tenidos en cuenta por los integrantes del Comité de Selección. Concluida esta etapa, se presentará una terna al Ministerio de Acción Social, quien resolverá definitivamente la cuestión.

Finalmente se aconseja que se requiera a los postulantes tener versación en ciencias médicas con especialización en administración de sistemas de salud.

3.- Duración del funcionario en el cargo

Siguiendo con el objetivo de que esta figura mantenga independencia de las autoridades del Instituto y pueda realizar su labor en forma programada con objetivos de corto, mediano y largo plazo se sugiere un plazo de, por ejemplo, 3 años, con reelección inmediata por un período más. Esta continuidad se daría automáticamente y sólo por causas justificadas correspondería la no renovación en el cargo.



4.- Causales del cese de funciones

Se proponen las siguientes causales de cese, las que deberían considerarse con un criterio restrictivo:

- Renuncia;
- Por vencimiento del plazo de su mandato;
- Por inhabilidad física o moral;
- Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso;
- Por violación al régimen de ética pública (ley 25.188).
- Por notoria negligencia en el cumplimiento de los deberes del cargo o por haber incurrido en la situación de incompatibilidad prevista en este decreto.

5.- Presupuesto

Se estima que las posibilidades de un accionar efectivo por parte del Defensor dependen en gran medida de que cuente con posibilidades presupuestarias acordes con al importancia de su función. En este sentido se considera necesario que se prevean las partidas suficientes para permitir una tarea profunda y eficaz del Defensor de los Beneficiarios.

6.- Funciones

Teniendo en cuenta que el PAMI terceriza prácticamente la totalidad de las prestaciones médicas y sociales, es previsible que el Defensor de los Usuarios reciba, principalmente, reclamos de los beneficiarios referidos a la calidad y oportunidad de las prestaciones que reciben.

En estos casos la función principal del Defensor debería concentrarse en su accionar como nexo entre los afiliados y las autoridades del PAMI, a fin de que se tome nota de la situación planteada respecto de los problemas y se instrumenten las soluciones acordes.

A su vez, es imprescindible que el Defensor establezca asimismo, un nexo eficiente con la Oficina del Ombudsman Nacional a efectos de dar curso a aquellos reclamos o quejas que por su trascendencia deban ser atendidos por el Defensor del Pueblo.

Se recomienda que el Defensor de los Beneficiarios tenga facultades para tramitar reclamos contra los prestadores de servicios médicos o sociales del PAMI, o contra éste cuando brinde el servicio en forma directa, acerca de:



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

- Un mal servicio provisto;
- Falta de la provisión de un servicio al que el beneficiario tiene derecho;
- Falta de seguimiento del procedimiento correcto;
- Mala atención al beneficiario;
- Falta de una pronta respuesta a algún reclamo;
- Solicitud de pago de una suma de dinero en concepto de comisión, bono, diferencia, plus, o en cualquier concepto, como condición de prestación de servicio, o su mejora.
- Demora o rechazo en proveer información solicitada, salvo la que el usuario no tenga derecho a conocer, rechazo que deberá fundarse por escrito.

Resultaría pertinente analizar la conveniencia de que el beneficiario deba acreditar haber efectuado su reclamo previo al PAMI ESCUCHA y sólo si no le han dado respuesta a su reclamo en un tiempo razonable pueda acceder al Defensor. De implementarse esta cláusula debería prever aquellos casos en que por la urgencia de lo reclamado el afiliado tenga la posibilidad de asumir esas acciones en forma simultánea.

Por otra parte se recomienda determinar que no resultará competencia del Defensor de los afiliados intervenir en casos de:

- Quejas que tengan por objeto solicitudes de sumas de dinero con características indemnizatorias.
- Cuestiones relacionadas con la contratación o el pago del personal afectado al PAMI.
- Cuestiones contractuales o comerciales, salvo las relacionadas con la provisión de servicios médicos o sociales a los beneficiarios.

7.- Atribuciones:

Entre las atribuciones que se sugieren para el defensor en orden al cumplimiento de las funciones pueden destacarse:

- Requerir de los prestadores y del PAMI toda la información necesaria para la tramitación de las quejas presentadas;
- Solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes, y todo otro elemento que estime útil a los efectos de la investigación, aun aquellos que tengan carácter de reservados, sin violar tal carácter.
- Proponer recomendaciones a fin de que la Gerencia de Control Prestacional del PAMI tome las medidas necesarias a la brevedad a fin de conseguir su cumplimiento.
- Notificar al prestador de la recomendación realizada.



*Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos*

- Solicitar la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación para que asuma su participación respecto de aquellas denuncias que por su trascendencia, complejidad o urgencia requieran la actuación del referido funcionario.

8.- Incompatibilidades y conflicto de intereses

Sin perjuicio de la normativa del Código de Ética Pública y del Régimen de Ética Pública, el ejercicio del cargo de Defensor de los Beneficiarios será incompatible con el de estar empleado en algún prestador del PAMI o ser miembro del Directorio de dicho Instituto.

Esta incompatibilidad regirá, a todos sus efectos, aunque sus causas precedan o sobrevengan al ingreso o egreso del funcionario, durante los dos años anteriores o posteriores, respectivamente.

Asimismo, será incompatible con el desempeño del cargo cualquier otra actividad pública o comercial, docente de tiempo completo, o profesional, ni tampoco podrá ejercer la actividad política partidaria.

A tales efectos, dentro de los diez días hábiles posteriores a su designación, los funcionarios deberán completar una declaración jurada manifestando que no se encuentran en ninguna de las situaciones descriptas. Ante cualquier duda, deberá consultar a la Oficina Anticorrupción.