

# Manual de Procedimientos Internos

Obra Social OSPESCA

## 1. Introducción

### Objetivo:

Establecer los procedimientos operativos, administrativos y médicos que regulan el funcionamiento interno de OSPESCA, garantizando una atención eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente.

### Alcance:

Este manual aplica a todas las áreas de la obra social, incluyendo afiliaciones, prestaciones médicas, auditoría, administración, atención al afiliado y relaciones institucionales.

### Marco Legal:

- Ley 23.660 – Obras Sociales
- Ley 23.661 – Sistema Nacional del Seguro de Salud
- Normativas de la Superintendencia de Servicios de Salud
- Convenios colectivos del sector pesquero

## 2. Estructura Organizativa

### Organigrama General:

- Consejo Directivo
- Gerencia General
- Área de Afiliaciones
- Área de Prestaciones Médicas
- Auditoría Médica
- Administración y Finanzas
- Área Legal
- Atención al Afiliado
- Delegaciones zonales (Puerto, Necochea, Rawson, etc.)

### Funciones:

Cada área tendrá un anexo con sus funciones específicas, responsables y canales de comunicación.

### 3. Procedimientos Administrativos

#### Afiliaciones:

- Alta: presentación de recibo de sueldo, DNI, formulario de afiliación, certificado de convivencia o matrimonio
- Baja: por fallecimiento, cambio de obra social, renuncia voluntaria
- Actualización de datos: cada 12 meses o ante cambios familiares

#### Gestión de Aportes:

- Control de aportes sindicales y contribuciones patronales
- Conciliación con AFIP
- Gestión de morosidad y regularización

#### Credenciales:

- Emisión digital y física
- Renovación anual
- Procedimiento en caso de extravío

### 4. Procedimientos de Prestaciones Médicas

#### Autorizaciones:

- Prácticas médicas, estudios, internaciones
- Tiempos de respuesta: hasta 72 hs hábiles
- Documentación requerida: orden médica, historia clínica, DNI

#### Prestadores:

- Alta de prestadores: evaluación técnica, firma de convenio
- Control de calidad: encuestas, auditorías
- Baja por incumplimiento o falta de renovación

#### Reintegros:

- Casos excepcionales (urgencias fuera de zona, prácticas no cubiertas)
- Plazo de presentación: 30 días
- Documentación: factura original, orden médica, comprobante de pago

## 5. Auditoría y Control

### Auditoría Médica:

- Validación de diagnósticos y tratamientos
- Seguimiento de pacientes crónicos
- Control de prácticas de alto costo

### Auditoría Administrativa:

- Control de facturación
- Evaluación de procesos internos
- Informes trimestrales al Consejo Directivo

## 6. Gestión Documental

### Archivo:

- Digitalización de expedientes
- Acceso restringido por área
- Resguardo de documentación sensible por 10 años

### Protección de Datos:

- Cumplimiento de Ley 25.326
- Consentimiento informado
- Procedimientos ante incidentes de seguridad

## 7. Atención al Afiliado

### Canales de Contacto:

- Presencial en sede central y delegaciones
- Teléfono, correo electrónico, sitio web
- Horarios: lunes a viernes de 8 a 16 hs

### Reclamos:

- Registro en sistema interno
- Resolución en un plazo máximo de 10 días hábiles
- Informe mensual de reclamos al Consejo

#### Encuestas de Satisfacción:

- Frecuencia semestral
- Análisis de resultados
- Planes de mejora continua

## **8. ⚖️ Normativa y Ética**

#### Código de Ética:

- Principios de transparencia, equidad y respeto
- Conflictos de interés
- Sanciones internas

#### Cumplimiento Normativo:

- Actualización permanente de normativas
- Capacitación del personal
- Informes de cumplimiento ante organismos de control

## **ANEXO I – Área de Afiliaciones**

#### Funciones:

- Recepción y procesamiento de solicitudes de alta, baja y modificación de datos.
- Verificación de documentación presentada por el afiliado.
- Coordinación con AFIP para validación de aportes.
- Emisión y entrega de credenciales.

#### Procedimiento de Alta:

1. Recepción de formulario de afiliación.
2. Verificación de documentación (DNI, recibo de sueldo, certificado de convivencia/matrimonio).
3. Carga en sistema y validación con AFIP.
4. Emisión de credencial y entrega al afiliado.

## **📄 ANEXO II – Área de Prestaciones Médicas**

#### Funciones:

- Gestión de autorizaciones médicas.

- Coordinación con prestadores.
- Control de disponibilidad de turnos y servicios.
- Supervisión de cobertura de medicamentos y tratamientos especiales.

Procedimiento de Autorización:

1. Recepción de orden médica.
2. Evaluación por auditoría médica.
3. Aprobación o rechazo con justificación.
4. Comunicación al afiliado y al prestador.

## U ANEXO III – Auditoría Médica

Funciones:

- Evaluación técnica de prácticas médicas solicitadas.
- Control de tratamientos crónicos y de alto costo.
- Revisión de facturación médica.
- Elaboración de informes de calidad de atención.

Protocolos:

- Auditoría previa: antes de autorizar prácticas.
- Auditoría concurrente: durante la internación.
- Auditoría posterior: revisión de facturación y evolución clínica.

## U ANEXO IV – Atención al Afiliado

Funciones:

- Recepción de consultas, reclamos y sugerencias.
- Derivación a áreas correspondientes.
- Seguimiento de casos abiertos.
- Elaboración de informes de satisfacción.

Procedimiento de Reclamos:

1. Registro en sistema interno.
2. Derivación al área responsable.
3. Resolución en un plazo máximo de 10 días hábiles.
4. Comunicación al afiliado y cierre del caso.

## 0 ANEXO V – Administración y Finanzas

### Funciones:

- Control de ingresos por aportes y contribuciones.
- Gestión de pagos a prestadores.
- Elaboración de presupuestos y balances.
- Coordinación con contador y auditor externo.

### Protocolos:

- Conciliación mensual con AFIP.
- Control de morosidad y regularización.
- Presentación de balances ante organismos de control.

## **Introducción Institucional – OSPESCA**

### Quiénes somos:

OSPESCA es la obra social sindical que representa y protege la salud de los trabajadores del sector pesquero, en especial a los Capitanes de Pesca. Fundada en 1992 bajo la conducción del compañero Juan Velich y su Comisión Directiva, nuestra institución se ha consolidado como un pilar de atención médica y bienestar para sus afiliados.

### Nuestra misión:

Mejorar la calidad de vida de quienes eligen OSPESCA para el cuidado de su salud y la de sus familias, implementando acciones de prevención, atención integral y beneficios adicionales.

### Cobertura:

Contamos con un centro operativo de emergencias y urgencias disponible las 24 horas, los 365 días del año, con alcance nacional. Además, disponemos de sedes en Mar del Plata y Rawson, entre otras delegaciones zonales.

### Datos de contacto:

- Sede Central Mar del Plata: Juan B. Justo 518
- Email: [ospesca@capitanesdepesca.org.ar](mailto:ospesca@capitanesdepesca.org.ar)
- Sede Rawson: Embarcación Santa Lucía 1156 – Playa Unión - WhatsApp: +54 9 280 438-6890 – E-mail: [scomerio@capitanesdepesca.org.ar](mailto:scomerio@capitanesdepesca.org.ar)
- Sede Comodoro Rivadavia: Francia 716 - WhatsApp: + 54 9 2235456046 – E-mail: [nhernandez@capitanesdepesca.org.ar](mailto:nhernandez@capitanesdepesca.org.ar)

## ## Código de Ética Institucional

Obra Social OSPESCA **R.N.A.S. 0-0050-5**

### 1. Principios Fundamentales

- Integridad: Actuar con honestidad, transparencia y coherencia en todas las funciones.
- Respeto: Tratar con dignidad a afiliados, colegas y prestadores, sin discriminación.
- Compromiso Social: Priorizar el bienestar de los trabajadores del sector pesquero y sus familias.
- Confidencialidad: Proteger la información personal y médica de los afiliados.
- Equidad: Garantizar igualdad de trato y acceso a prestaciones sin favoritismos.

### 2. Conducta Institucional

#### Para el personal de OSPESCA:

- Cumplir con las normativas internas y externas.
- Evitar conflictos de interés personales o comerciales.
- Promover un ambiente laboral sano, colaborativo y libre de violencia.

#### Para los directivos:

- Ejercer el liderazgo con responsabilidad y vocación de servicio.
- Tomar decisiones basadas en el interés colectivo.
- Rendir cuentas de su gestión ante los órganos de control y los afiliados.

#### Para los prestadores médicos:

- Brindar atención profesional, ética y humanizada.
- Respetar los protocolos de auditoría médica.
- Abstenerse de prácticas fraudulentas o innecesarias.

### 3. Transparencia y Control

- Todos los procesos administrativos y médicos deben ser auditables.
- Se promoverá la publicación periódica de informes de gestión.
- Los afiliados tienen derecho a conocer el destino de sus aportes y el funcionamiento de la obra social.

#### 4. Faltas Éticas y Sanciones

##### Ejemplos de faltas:

- Maltrato a afiliados o compañeros.
- Uso indebido de recursos institucionales.
- Ocultamiento de información relevante.
- Corrupción, sobornos o favoritismos.

##### Sanciones:

- Amonestación verbal o escrita.
- Suspensión temporal.
- Desvinculación laboral o contractual.
- Denuncia ante organismos competentes.

#### 5. Compromiso Institucional

Todos los integrantes de OSPESCA deberán firmar una declaración de adhesión al presente Código de Ética, comprometiéndose a respetarlo y promoverlo en su ámbito de acción.