

ATENCIÓN ON LINE

En relación a la situación de emergencia sanitaria provocada por el avance del CORONAVIRUS (COVID-19), y, como consecuencia del reconocimiento de PANDEMIA declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), y en cumplimiento al Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) decretado por el Gobierno Nacional de la República Argentina (Dec. 297/2020) con **carácter excepcional, OSDE autorizará consultas bajo la modalidad de “Atención ON- LINE”**

A continuación, se describen las pautas a considerar:

1. La Atención on line se autorizará **exclusivamente** para **profesionales de cartilla** (prestadores físicos). Ver Anexo Atención ON Line. Comunicación a prestadores. [Atención On Line. Comunicación a prestadores.](#)
2. Las **medidas son excepcionales** y aplican para la continuidad en la atención de pacientes crónicos y/o aquellos que requieran asistencia profesional, mientras duren las restricciones decretadas por el Poder Ejecutivo Nacional, observando las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación que solicitan posponer prácticas y/o cirugías programadas.
3. Se deberá utilizar el código **42.02.96 ATENCIÓN ON LINE- COVID 19** y será el único código a utilizar para todas las especialidades médicas y especialistas en nutrición. El mismo incluye la atención on line como la eventual prescripción que pudiera derivarse de dicha prestación. Dicho código se encuentra disponible para su contratación, con vigencia 06/04/2020.
4. Para los casos que solamente se realice una prescripción por parte del profesional el código **42.01.99 Consulta para repetición de recetas** podrán utilizar dicho código, el cual se encuentra disponible para su contratación con vigencia 06/04/2020.
5. Se deberá requerir el **uso de la credencial digital** en el momento de registrar esta transacción por parte del prestador. Las transacciones deberán ser registradas utilizando el código TOKEN que la misma ofrece. Ver [Anexo Atención on line COVID-19](#) encontrarán mayor información sobre el uso de la credencial digital.
6. Por única vez el prestador deberá aceptar los **Términos y Condiciones** para poder realizar atención on line y enviar a OSDE a través de mail, extranet o cualquier otro medio que utilicen habitualmente.
7. **Estas medidas como las anteriores que fuimos comunicando son de aplicación exclusiva durante el período de restricciones antes indicado.**

ATENCIÓN ON LINE. COVID- 19.

Normas de Procedimiento

Para realizar la atención on line a nuestros socios usted deberá:

1. **Leer los términos y condiciones adjuntos.o**
2. **Enviar la aceptación a la siguiente dirección de correo electrónico: altadeprestador@osde.com.ar, indicando en el asunto: **Atención on line**, y en el cuerpo del mail: **“Acepto Términos y Condiciones”**. **Cuit/ CUIL Nombre y Apellido del Profesional.****
3. **Es responsabilidad del prestador, informar al socio acerca de los Términos y condiciones**
4. Le recordamos la importancia del uso de la **credencial digital**, para ello adjuntamos el siguiente link que podrá ofrecer al Socio para descargar la credencial digital de OSDE en el momento de la atención.

[Cómo bajar la CREDENCIAL DIGITAL](#)

Buscar en la tienda de aplicaciones “Credencial digital OSDE”



5. En el caso de tener que indicar algún medicamento, podrá hacerlo a través de canales electrónicos como E-mail o el WhatsApp con una foto de la receta, que sea legible y en la que figuren los datos habituales. En una comunicación previa hemos informado a nuestros socios y a las farmacias contratadas como proceder para realizar la compra con esta modalidad.
6. Esta prestación podrá ser facturada en los planes que el prestador actualmente tiene contratados.



Neuquén, 30 de Marzo de 2020.

Estimado Prestador,

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio a nuestros asociados **durante las restricciones impuestas por el DNU 297/2020 de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio**, hemos decidido flexibilizar algunas de nuestras pautas para la atención profesional.

Por tal motivo, se autoriza a realizar dicha prestación mediante atención on line, a través de algún sistema de comunicación remoto y seguro.

A partir del **06/04/2020** se incorpora el código **en los mismos planes** que usted actualmente tiene convenidos:

42.02.96 ATENCIÓN ON LINE. COVID- 19.
(Valor consulta on line 100%)
-Ver Normas de procedimiento adjunto-

42.01.99 Consulta para repetición de recetas.
(Valor consulta repetición de recetas 50%)

Hasta tanto se encuentren vigentes dichos códigos, podrá facturar con los códigos actuales de consulta.

Las transacciones deberán ser realizadas utilizando el código **TOKEN** que la **Credencial Digital** ofrece.

Cabe destacar que **las medidas son excepcionales** y aplican para la continuidad en la atención de pacientes crónicos y/o aquellos que requieran asistencia impostergable, mientras duren las restricciones decretadas por el Poder Ejecutivo Nacional, observando las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación que solicitan posponer prácticas y/o cirugías programadas.

Continuaremos informando ante nuevas medidas que debamos adoptar con el objetivo de cumplir con las normativas dictadas por el Ministerio de Salud de la Nación y a la vez mantener la calidad que caracteriza nuestros servicios.

Cualquier inquietud al respecto, no dude en contactarse con nuestra Mesa de Ayuda a prestadores, al teléfono 0810 666 6733, de lunes a viernes de 9 a 19 horas.

Contamos con su colaboración y quedamos a su disposición para cualquier aclaración.

Lo saludamos cordialmente.

TERMINOS y CONDICIONES - ATENCIÓN ON-LINE

En virtud de la situación de emergencia sanitaria provocada por el avance de la Pandemia denominada por la Organización Mundial de la Salud como COVID-19, el Estado Nacional Argentino ha dictado el Decreto 297/2020 que declara el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Como consecuencia de dicha medida y ante la necesidad de dar solución de continuidad a la asistencia profesional que la obra social debe a sus asociados, se hace saber que **con carácter excepcional OSDE autorizará la atención de sus profesionales contratados hacia sus afiliados a través de medios virtuales los que de aquí en adelante denominamos en cualquiera de sus formas "ATENCIÓN ON-LINE"**.

La presente atención registrará durante todo el plazo de vigencia del aislamiento obligatorio.

A continuación se enumeran los **Términos y Condiciones** que deberá aceptar para poder comenzar a atender a los pacientes que así lo soliciten y durante el período definido;

- 1. Uso de la ATENCIÓN ON-LINE:** El uso de la herramienta virtual para brindar atención a los afiliados de OSDE queda bajo exclusiva responsabilidad del profesional a cargo de llevar adelante la misma. Usted asume de la herramienta en forma personal y declara bajo juramento que acepta no delegar en un tercero su responsabilidad profesional. Para el caso en que OSDE compruebe que no ha sido Usted quien ha llevado adelante una prestación y/o consulta virtual y/o cualquier modalidad de atención que por éste canal se pueda otorgar, el contrato de prestador quedará rescindido por su exclusiva culpa.
- 2. Enlace Adecuado:** Para acceder a la prestación de ATENCIÓN ON-LINE usted debe ingresar a través de un enlace seguro. En el caso de que la Información que nos brinde sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación de usted como prestador, OSDE tendrá el derecho de cancelar el servicio, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia usted.
- 3. Soporte Tecnológico:** usted debe contar con un soporte tecnológico suficiente para llevar adelante la consulta a través del sistema ATENCIÓN ON-LINE, pudiendo ser una laptop/PC de escritorio con cámara frontal y/o teléfono celular con cámara frontal y/o Tablet.
- 4. Modalidad de la consulta:** El PRESTADOR deberá preservar durante todo el lapso de tiempo que dure la entrevista un adecuado cuidado del ambiente en el que se desarrolla la misma a efectos preservar la dignidad del afiliado en cuanto al trato que se le debe conforme lo dispone la Ley de Derechos del Paciente 26.529 y cuidando de la no intervención de terceras personas ajenas a la misma, así como también deberá garantizar al paciente que dicha consulta se lleva a cabo sin la participación ni asistencia de otras personas ajenas al conocimiento del consultante y/o que se encuentren en un radio no abarcado por la cámara que transmite el encuentro.
- 5. Condición de servicio - Falta de Pago:** El profesional toma a su exclusivo cargo la decisión de llevar adelante la prestación de ATENCIÓN ON-LINE, siendo el único responsable de cualquier vicisitud que se origine con motivo de la consulta a través de la utilización de herramientas tecnológicas de uso libre. Asimismo, se obliga a informarle al socio las consecuencias que implican la utilización del servicio tecnológico. La prestación de ATENCIÓN ON-LINE procederá únicamente cuando el afiliado de OSDE no

tenga atrasos en el pago de la cuota mensual, pudiendo Usted rehusar la misma y debiendo informar al solicitante de la circunstancia por la cual no puede continuar con la consulta.

6. **Duración de la consulta:** OSDE no será responsable frente al prestador en el caso que el afiliado se extienda de manera sustancial en el tiempo de desarrollo de la ATENCIÓN ON-LINE.
7. **Falta y/o deficiencia de conexión a la red:** OSDE no será responsable por los eventuales daños o perjuicios que se pudieran derivar de la falta de acceso a la aplicación o su uso irregular cuando éste sea motivado por causas ajenas, como ser una deficiencia del servicio del proveedor de internet o daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de OSDE. En tal sentido Ud. comprende que internet es una red no controlada por OSDE y que como tal no puede atribuirse a OSDE ninguna responsabilidad por daños resultantes del uso de la misma. OSDE no será responsable en caso de que el prestador no pudiese ingresar a la red para brindar ATENCIÓN ON-LINE debido a: (I) fallas de Internet o del proveedor de ese servicio; (II) mal funcionamiento del hardware y/o (III) mal funcionamiento del software o sistema operativo del Afiliado.
8. **Protección de Datos Personales:** Usted como profesional del arte de curar es responsable de los datos correspondientes a sus pacientes, los cuales a su vez se encuentran amparados por la garantía del secreto profesional. Los “datos médicos” o “datos relativos a la salud” como los identifica la ley 25.326, forman parte de los datos personales “sensibles”. Además de las previsiones de esta ley, se encuentran regulados por la ley 26.529, de Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud. El profesional tratante será responsable de la no difusión de los datos sensibles –definidos éstos como aquellos que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual– que en un ámbito inadecuado puede ocasionar daños a su titular, razón por la cual y atento su potencialidad discriminatoria, su tratamiento conlleva la aplicación de requisitos más estrictos que para el tratamiento de otros datos personales.
9. **Otras responsabilidades derivadas de la Ley de Protección de Datos Personales:** Además de las obligaciones que se han descripto más arriba, usted es responsable de los derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y sometimiento a confidencialidad de los datos personales que se encuentren contenidos en sus bases de datos correspondientes a los pacientes atendidos.
10. **Obligaciones del profesional médico:** Dado que el secreto profesional médico regulado en normas específicas (leyes 17.132 del Ejercicio de la Medicina y 23.798, de Lucha contra el SIDA, entre otras), como el deber de confidencialidad que requieren tanto la normativa de protección de datos personales como la que regula los datos del paciente, son responsabilidades del profesional velar por todos los derechos del paciente que simple modo enunciativo y sin que se considere taxativo implica al menos lo siguiente; “asistencia” por parte de los profesionales de la Salud sin discriminación por sus ideas, creencias religiosas, políticas, condición socioeconómica, raza, sexo, orientación sexual o cualquier otra condición; “trato digno y respetuoso” en relación a sus convicciones personales y morales relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género y pudor; “intimidad” en el tratamiento de sus datos de salud con el objeto de

garantizar el respeto de su dignidad humana; “confidencialidad” por parte de quien participe en la elaboración o manipulación de su documentación clínica, salvo expresa disposición en contrario emanada de autoridad judicial competente o autorización del propio paciente y “autonomía de la voluntad” reflejada en la posibilidad de aceptar o rechazar determinadas terapias o procedimientos médicos o biológicos, con o sin expresión de causa, como así también a revocar posteriormente su manifestación de la voluntad.

11. **Historia Clínica y Bases de Datos:** El profesional tratante es responsable de los datos contenidos en las historias clínicas (soporte papel o informático) como así también de informar a la autoridad gubernamental respecto a la constitución de bases de datos elaboradas en virtud de su atención.
12. **Obligaciones:** El PRESTADOR se obliga a resguardar la máxima confidencialidad, quedándole expresamente prohibido la grabación y/o divulgación y/o exposición y/o distribución y/o publicación de la atención que en forma virtual llevará adelante mediante el soporte tecnológico.
13. **Aceptación de los términos y condiciones:** Para poder comenzar a brindar las prestaciones usted deberá aceptar previamente los términos y condiciones. La prestación ATENCION ON-LINE no podrá ser utilizada si usted no los acepta en forma expresa (Ver norma de Procedimiento adjunto).
14. **Cambios en los términos y condiciones:** Podrán realizarse cambios en los términos y condiciones en cualquier momento. Cuando se introduzcan estos cambios se le enviará mediante correo electrónico una nueva copia que deberá también aceptar en forma previa a cualquier nueva ATENCIÓN ON LINE que decida realizar.
15. **Cuentas y usuarios:** Para el caso que usted tome conocimiento de un uso no autorizado de su identidad u otra infracción, deberá notificar dicha circunstancia en forma inmediata a contacto@osde.com.ar o bien a través de la extranet de prestadores.
16. **Menores de edad y/o personas tuteladas legalmente:** Cuando se trate de brindar servicio a personas menores de edad o bajo guarda o tutela legal, Usted podrá llevar a cabo la consulta siempre y cuando los menores se encuentren junto a sus padres y/o tutores legales. Para el caso de menores adultos será responsabilidad de profesional determinar si la atención que le están solicitando merece la presencia de su progenitor o curador a cargo.
17. **Modo de terminación de la consulta de ATENCIÓN ON-LINE:** Una vez evacuada la entrevista a través de la atención on line concluirá la actuación del servicio de atención profesional respecto al evento por la que ha utilizado la prestación. Recuerde que al finalizar la consulta le deberá solicitar al socio el código de autorización TOKEN originado en la misma.
18. **Exclusiones y limitaciones de responsabilidad:** OSDE en ningún caso será responsable por los inconvenientes que pudieran surgir en la calidad e interrupción de la conectividad del servicio.
 - a. OSDE no garantiza las herramientas de uso libre por la confidencialidad de la información que por ellas se transmite. Esto implica que los audios y/o videos producidos en una comunicación podrían ser divulgados sin su autorización.
 - b. OSDE no controla ni administra la prestación mediante herramientas de uso libre, por ello no existe garantía de que las comunicaciones (conversaciones y/o videos) no sean grabados.

- c. OSDE no será responsable de las herramientas de uso libre que pueden causar daños en el equipamiento de quienes las instalan y utilizan, como por ejemplo, infección con malware y/o otros productos de similar daño.
 - d. OSDE sus directores, ejecutivos, empleados, filiales, agentes, contratistas, licenciantes o cedentes no serán responsables frente a usted sobre la utilización de herramientas tecnológicas de uso libre.
 - e. OSDE no será responsable por la filtración y/o fuga de sus datos personales.
 - f. OSDE no garantiza que durante la utilización de la ATENCION ON LINE la misma sea grabada y reproducida en medios televisivos, medios de comunicación social y/o cualquier otro formato de divulgación.
 - g. OSDE no será responsable en ningún caso, por daños o perjuicios sean estos directos, indirectos, punitivos, o extraordinarios, como consecuencia del uso de la prestación ATENCION ON-LINE o de los servicios, o por un reclamo relacionado con el uso de herramientas tecnológicas de uso libre, incluyendo entre otros, daños de cualquier índole, errores u omisiones de contenido, o daños y perjuicios de cualquier índole, ocasionados por el uso de contenido enviado, transmitido o puesto a disposición de alguna forma por medio del uso de la plataforma, aún cuando se haya emitido un aviso al respecto.
 - h. Debido a que algunos países o estados no permiten la exclusión o limitación de responsabilidad en materia de daños y perjuicios, en dichos estados o jurisdicciones, la responsabilidad de OSDE queda restringida conforme a los términos de la legislación Argentina.
- 19. Extensión e indemnidad:** los términos y condiciones que se aceptan constituyen una extensión de la carta de ofrecimiento de servicios que ha propuesto a OSDE al momento de vincularse inicialmente como efector contratado de la cartilla de servicios médico asistenciales y en consecuencia Usted asume la responsabilidad de mantener indemne a OSDE ante cualquier reclamo que pueda provenir de parte de cualquier afiliado en relación a la atención profesional que Usted le dispense por éste medio y/o por cualquier otro que en el futuro lo reemplace.
- 20. Disposiciones generales:** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo completo entre usted y OSDE.
- a. Si alguna disposición del presente acuerdo fuese declarada inválida o sin efecto legal, dicha disposición se interpretará de conformidad con la legislación vigente de modo a reflejar lo que las partes quisieron y entendieron al contratar, y las demás disposiciones permanecerán vigentes en todos sus aspectos.
 - b. La no exigencia por parte de OSDE del cumplimiento de cualquier derecho o disposición de los términos y condiciones no constituirá una renuncia o dispensa a su cumplimiento ni a ningún otro de los contenidos en ellos.
 - c. Si alguna disposición del presente contrato fuese declarada inválida por un tribunal competente, las demás disposiciones permanecerán vigentes en todos sus aspectos.
 - d. OSDE no será responsable de cualquier falta de cumplimiento en cualquiera de sus obligaciones por causas que escapen a su control.
 - e. Los términos y condiciones y todos los derechos y obligaciones relacionadas con este contrato, como también su interpretación o significado de sus términos,

serán regidos, interpretados y ejecutados de conformidad con la ley de la República Argentina, con expresa renuncia a cualquier otro fuero.

ENTENDIDO