

Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO III. Difusión y transparencia / A. Difusión / CAPÍTULO IV. Servicios de atención presencial y remota / 1. Los centros de atención presencial

1. Los centros de atención presencial

Los organismos administradores deberán contar en sus centros de atención de salud, con personal debidamente instruido y capacitado, para atender en forma adecuada y oportuna los requerimientos, dudas reclamos e inquietudes, que las entidades empleadoras, trabajador/a independiente, las personas trabajadoras y público en general les formulen sobre aspectos generales de la cobertura del Seguro de la Ley N°16.744, su normativa legal y complementaria, incluidas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social. Respecto de materias específicas de dicho seguro, los organismos administradores deberán instruir al referido personal para derivar al requirente al profesional o a la unidad capacitada para dar respuesta a su inquietud.

Dicho personal deberá portar una credencial u otro medio análogo, que permita su identificación.

Aquellos organismos administradores que tengan convenio con prestadores médicos externos, deberán estipular en los contratos de prestación de servicios respectivos que, dicho prestador deberá brindar las facilidades necesarias para que su personal sea capacitado por el organismo administrador sobre la cobertura, procedimientos y beneficios del Seguro de la Ley N°16.744.

Cabe destacar que, la celebración de los citados convenios no exime en caso alguno de responsabilidad a los organismos administradores frente a la Superintendencia de Seguridad Social, debiendo mantener a su disposición copias de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.

Respecto a la "atención de personas trabajadoras y público en general, en situación de Discapacidad", los organismos administradores y administradores delegados deberán:

- a) Procurar proveer de la mayor cantidad de servicios con acceso universal;
 - b) Contar con un diseño de atención prioritarios a fin de garantizar la accesibilidad y la entrega de servicios de forma digna y segura a las personas trabajadoras o pensionadas, que presenten dificultades de carácter permanente o temporal, que les impidan recibir la respectiva prestación médica o económica, en igualdad de condiciones que las demás personas trabajadoras o pensionadas, y
 - c) Estos diseños deberán considerar protocolos y procedimientos de atención diferenciados que faciliten la accesibilidad a sus canales presenciales, remotos y plataformas digitales.
-