

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Centro Coordinador de Atención Permanente
ART

El presente manual es una herramienta de consulta para aquellos operadores que se inician en el Centro Coordinador de Atención Permanente (CeCAP) de Colonia Suiza. El mismo aporta información necesaria sobre los distintos temas relacionados con el área, y tiene por fin último el de brindar el material necesario para desempeñar con éxito las funciones diarias, dar seguridad y sustento teórico para estar alineados a los procedimientos del grupo, y acompañar el proyecto de unificación de criterios y organización de las tareas que se desarrollan en el sector.

Como sabemos, el objetivo del área es obtener operadores con criterio, capacidad de comunicación, actitud y conocimiento necesario para brindar resultados óptimos en el menor tiempo posible, siendo esta la esencia de la emergencia, y vinculando nuestra gestión para el cumplimiento entre todos de los valores de Grupo Rio Varadero.

Colonia Suiza ¿Quiénes somos?

Somos una empresa dedicada a brindar soluciones integrales, con dos objetivos confluyentes: Cuidar la salud de los trabajadores y ahorrar costos en las empresas.

Nos especializamos en gestionar prestaciones en especie para ART y Auto-asegurados, acorde lo dispone la Ley 24.557, y sus normas modificatorias y complementarias

Nuestra Misión:

Ofrecer un servicio integral de calidad, a través de procedimientos que promueven el cuidado de los trabajadores. Como vista a lograr dicha misiones, nos planteamos los objetivos generales en la siguiente política de calidad de Colonia Suiza:

Política de Calidad

En Colonia suiza entendemos que la Calidad es un factor clave para el éxito perdurable de nuestra empresa. Nuestro objetivo es brindar un servicio de contrataciones, recepción, auditoría y pago de facturas de prestaciones médicas en todo el territorio nacional. Brindamos los más altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros prestadores, de los clientes y de todas las partes interesadas, teniendo en cuenta el contexto de la organización y en apoyo a la Dirección estratégica de la Empresa

Para ello la empresa se propone:

Maximizar el nivel de calidad para todos los servicios brindados a nuestros Clientes.

Brindar rápida respuesta ante la demanda de nuestros Clientes, con resolución eficiente de reclamos y/o necesidades.

Desarrollar el potencial de nuestros recursos humanos, generando conciencia sobre la calidad y excelencia de su trabajo, y teniendo como premisa que la tecnología aplicada al trabajo pierde valor si no es acompañada de recursos humanos de calidad.

Gestionar permanentemente la mejora de los procesos para alcanzar los objetivos con el mayor nivel de eficacia y eficiencia que se traduzca en la satisfacción de nuestros clientes y de todas las demás partes interesadas.

Cumplir con la legislación vigente y aplicable a nuestra actividad y alcance.

Por lo expuesto la Dirección de Colonia Suiza establece esta Política de la Calidad y se compromete a comunicarla dentro de la Organización, a todas las partes interesadas como así también a mantener un sistema de Gestión de la Calidad apegado a las Norma ISO 9001:2015."

Cuentas Activas

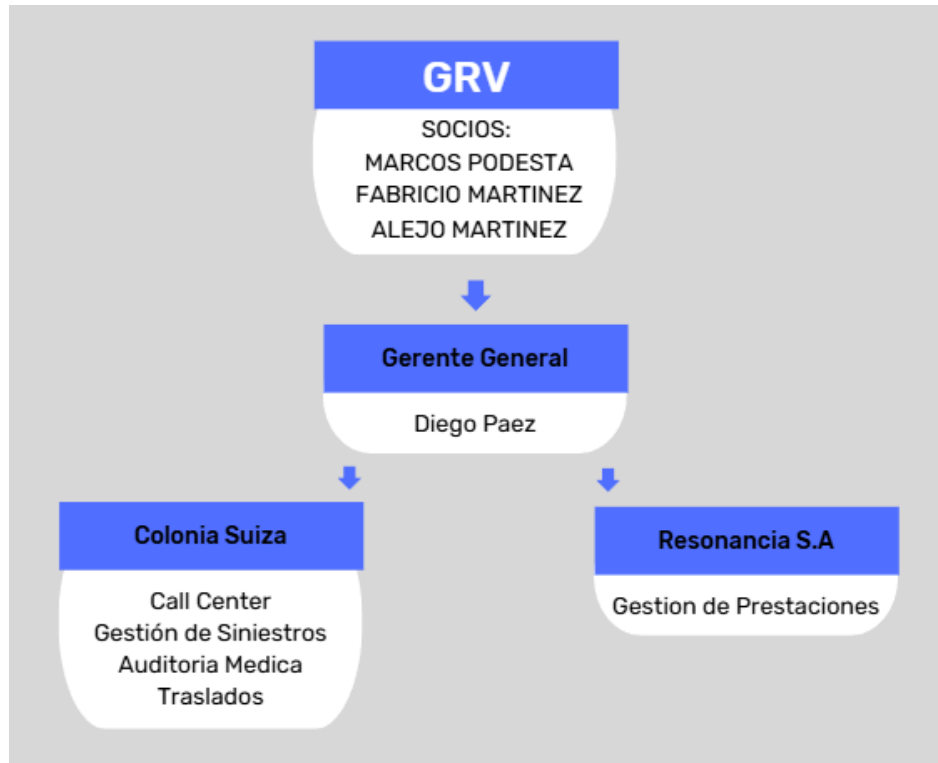
Siendo Colonia Suiza una Gerenciadora de ART y Autoseguros Provinciales, realizamos la cobertura de asegurados por parte de:

- PROVINCIA ART
- PLUS ART
- UCAPP (Unidad de Coordinación del Autoseguro Público Provincial)
- Autoseguro del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- PREVENCIÓN ART
- IAPSER ART
- HORIZONTE ART
- Autoseguro Provincial de Chubut

Al día de la fecha, contamos con más de 1500 Empleadores de las distintas ART activos en nuestro sistema.

A su vez, desde el año 2023 hemos incorporado la atención de “Accidentes Personales” con pólizas cubiertas de distintos productores de seguros como Swiss Medical, Colon Compañía de Seguros y Lograr Seguros.

ColoniaSuiza[®]



ÍNDICE

Sistema	de	Riesgos	de
Trabajo.....			
4			
Ley de Aseguradora de Riesgo de			
Trabajo.....	6		
Aclaraciones			
Generales.....			
.....	12		
Funciones del			
Operador.....			
....	15		
Manejo de situaciones			
difíciles.....	18		
Vías Ingreso de			
sinistros.....			
.....	20		
Recepción de			
Llamadas.....			
.....	21		
Ingreso al Sistema			
(SAS).....			
....	22		
Enfermedades			
Profesionales.....			
.....	55		

Accidentes

Serológicos.....	
.....	59

Traslados.....	
.....	66

Rechazos.....	
.....	78

Reingresos.....	
.....	80

Intercurrencias.....	
.....	84

Dictámenes.....	
.....	85

Patologías

Trazadoras.....	
.....	87

Internados.....	
.....	90

Sepelios.....	
.....	91

Solicitudes

Genéricas.....	
.....	94

Protocolo de atención

telefonica.....	99
-----------------	----

Métricas y

Objetivos.....

.....108

Anexo.....

.....110

Sistema de Riesgos de Trabajo

Es uno de los componentes del Sistema de Seguridad Social. Tiene como objetivo reducir la siniestralidad en el trabajo a través de la prevención de riesgos en la actividad laboral y reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados, promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras.

Es obligatorio para todos los empleadores afiliarse a una Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART) o acreditar los requisitos para autoasegurarse ante la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Las ART están regidas y son reguladas por la Ley 24557 de Riesgos del Trabajo.

- ¿Qué son las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART)?
Son empresas privadas con fines de lucro contratadas por los empleadores para asesorarlos en las medidas de prevención de riesgos del trabajo y para reparar los daños en casos de accidentes de trabajo o enfermedades de origen laboral. Están controladas por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).
- ¿Qué son las ART Mutual?
Son empresas privadas sin fines de lucro contratadas por los empleadores para asesorarlos en las medidas de prevención de riesgos del trabajo y para reparar los daños en casos de accidentes de trabajo o enfermedades de origen laboral. Están controladas por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).

- ¿Qué es un Empleador Autoasegurado -EA (NO CONFUNDIR CON AUTOSEGURO SEGURO PROVINCIAL determinado por ley n° 27.348, diferente a ley de ART)?

El sistema de riesgos del trabajo permite que los empleadores se autoaseguren en vez de afiliarse a una ART. Para esto deben poder cumplir los requisitos técnicos y financieros necesarios para poder brindar las prestaciones médico asistenciales, dinerarias y preventivas previstas en la Ley N° 24.557. Un empleador para ser autoasegurado debe cumplir con el Decreto N° 585/96 y contar con la aprobación especial de la SRT.

Se puede encontrar más información sobre el Sistema de Riesgo de trabajo consultando en la información oficial correspondiente a SRT:

<https://www.srt.gob.ar/wp-content/uploads/2018/04/FAQSRT.pdf>

Resoluciones SRT 310/2002 y 502/2002

Las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART) y los empleadores autoasegurados deberán:

1. Credencial obligatoria para trabajadores

- Debe incluir: nombre de la ART o empleador autoasegurado, dirección y teléfono gratuito para denuncias y asistencia.
- Uso obligatorio para agilizar la atención ante accidentes.

2. Centro Coordinador de Atención Permanente (CeCAP)

- Número gratuito, registrado en la credencial.
- Comunicación de este número a prestadores de salud, empleadores y trabajadores.
- Procedimientos claros para la atención inmediata de siniestros.

3. Gestión de llamadas

- Cada denuncia recibe una clave identificatoria, con registro de fecha, hora, denunciante y damnificado.

- Este registro fija el momento oficial en que la ART o el empleador toma conocimiento del siniestro.

4. Capacitación y procedimientos

- Personal del CeCAP capacitado en: atención de casos graves, asignación de prestadores adecuados y normativa vigente.
- Manual de procedimientos obligatorio.

5. Atención médica y derivaciones

- Presencia permanente de un médico en el CeCAP para decidir el prestador más adecuado.
- Listado actualizado de prestadores con especialidades y niveles de complejidad.
- Sistema de traslado de urgencia (UTI móvil, avión sanitario u otros).

6. Control y sanciones

- La Superintendencia de Riesgos del Trabajo auditará el funcionamiento del CeCAP.
- El incumplimiento genera sanciones según la normativa vigente.

Contingencias cubiertas por la Ley de Riesgos del Trabajo (Ley 24557):

ARTICULO 6°- Contingencias

1. Se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo.

El trabajador podrá declarar por escrito ante el empleador, y éste dentro de las setenta y dos (72) horas ante el asegurador, que el itinere se modifica por razones de estudio, concurrencia a otro empleo o atención de familiar directo enfermo y no conviviente, debiendo presentar el pertinente certificado a requerimiento del empleador dentro de los tres (3) días hábiles de requerido.

2. Se consideran enfermedades profesionales aquellas que se encuentran incluidas en el listado de enfermedades profesionales que elaborará y revisará el Poder Ejecutivo anualmente. El listado identificará agente de riesgo, cuadros clínicos y actividades, en capacidad de determinar por si la enfermedad profesional.

Se deja asentado enlace a dicho listado:

https://www.google.com/search?q=listado+de+enfermedades+profesionales&rlz=1C1CHBD esAR1175AR1175&oq=listado+de+enfermedades+profesionales&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyCQgAEEUYORiABDIHCAEQABiABDIHCAIQABiABDIHCAMQABiABDIHCAQQABiABDIHCAUQABiABDIHCAYQABiABDIHCACQABiABDIHCAGQABiABDIHCAkQABiABNIBCDg4OTNqMGo3qAllsAIB8QWg15NwaZn6jfEFoNeTcGmZ-o0&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Las enfermedades no incluidas en el listado como sus consecuencias en ningún caso serán consideradas resarcibles.

3. Están excluidos de esta ley:

- a) Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales causados por dolo del trabajador o por fuerza mayor extraña al trabajo:
- b) Las incapacidades del trabajador preexistentes a la iniciación de la relación laboral y acreditadas en el examen preocupacional efectuado según las pautas establecidas por la autoridad de aplicación.

ARTICULO 7° - Incapacidad Laboral Temporal

1. Existe situación de Incapacidad Laboral Temporal (ILT) cuando el dolo sufrido por el trabajador le impida temporariamente la realización de sus tareas habituales.

2. La situación de Incapacidad Laboral Temporal (ILT) cesa por:

- a) Alta médica:
- b) Declaración de Incapacidad Laboral Permanente (ILP);
- c) Transcurso de un año desde la primera manifestación invalidante;
- d) Muerte del damnificado.

ARTICULO 8º-Incapacidad Laboral Permanente.

1. Existe situación de Incapacidad Laboral Permanente (ILP) cuando el daño sufrido por el trabajador le ocasione una disminución permanente de su capacidad laborativa.

ARTICULO 13.-Prestaciones por Incapacidad Laboral Temporal.

1. A partir de la primera manifestación invalidante y mientras dure el periodo de Incapacidad Laboral Temporal (ILT), el damnificado percibirá una prestación de pago mensual, de cuantía igual al valor mensual del ingreso base.

La prestación dineraria correspondiente a los primeros diez días estará a cargo del empleador. Las prestaciones dinerarias siguientes estarán a cargo de la ART la que en todo caso, asumirá las prestaciones en especie.

ARTÍCULO 20. – Prestaciones en Especies

1. Las ART otorgarán a los trabajadores que sufran algunas de las contingencias previstas en esta ley las siguientes prestaciones en especie:

- a) Asistencia médica y farmacéutica:
- b) Prótesis y ortopedia:
- c) Rehabilitación;
- d) Recalificación profesional; y
- e) Servicio funerario.

ARTÍCULO 36.-Funciones de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo

1. La SRT tendrá las funciones que esta ley le asigna y en especial, las siguientes:

a) Controlar el cumplimiento de las norma de higiene y seguridad en el trabajo pudiendo dictar las disposiciones complementarias que resulten de delegaciones de esta ley o de lo Decretos reglamentarios:

b) Supervisar y fiscalizar el funcionamiento de las ART;

c) Imponer las sanciones previstas en esta ley;

d) Requerir la información necesaria para cumplimiento de sus competencias, pudiendo peticionar órdenes de allanamiento y el auxilio de la fuerza pública;

e) Dictar su reglamento interno, administrar su patrimonio, gestionar el Fondo de Garantía, determinar su estructura organizativa y su régimen interno de gestión de recursos humanos;

f) Mantener el Registro Nacional de Incapacidades Laborales en el cual se registrarán los datos identificatorios del damnificado y su empresa, época del infortunio. prestaciones abonadas, incapacidades reclamadas y además, deberá elaborar los índices de siniestralidad;

g) Supervisar y fiscalizar a las empresas autoaseguradas y el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad del trabajo en ellas.

NORMAS GENERALES Y COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 43.-Denuncia.

1. El derecho a recibir las prestaciones de esta ley comienza a partir de la denuncia de los hechos causantes de daños derivados del trabajo.

ARTÍCULO 44.-Prescripción.

1. Las acciones derivadas de esta ley prescriben a los dos años a contar de la fecha en que la prestación debió ser abonada o prestada y, en todo caso, a los dos años desde el cese de la relación laboral.

2. Prescriben a los 10 (diez) años a contar desde la fecha en que debió efectuarse el pago, las acciones de los entes gestores y de los de la regulación y supervisión de esta ley, para reclamar el pago de sus acreencias

DETERMINACION Y REVISION DE LAS INCAPACIDADES

ARTICULO 21.- Comisiones médicas.

1. Las comisiones médicas y la Comisión Médica Central serán las encargadas de determinar:

a) La naturaleza laboral del accidente o profesional de la enfermedad;

b) El carácter y grado de la incapacidad;

c) El contenido y alcances de las prestaciones en especie.

2. Estas comisiones podrán, asimismo, revisar el tipo, carácter y grado de la incapacidad, y-en las materias de su competencia-resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir entre la ART y el damnificado o sus derechohabientes.

Para conocer las direcciones de las CCMM, comunicarse al 0800-666-6778, de lunes a viernes de 8 a 19 o consultar el sitio de Internet de la SRT: www.srt.gob.ar o en la pagina <https://www.argentina.gob.ar/srt/comisionesmedicas>

ARTÍCULO 31.- Derechos, deberes y prohibiciones.

1. Las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo:

- a) Denunciarán ante la SRT los incumplimientos de sus afiliados de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, incluido el Plan de Mejoramiento;
- b) Tendrán acceso a la información necesaria para cumplir con las prestaciones de la LRT:
- c) Promoverán la prevención, informando a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo acerca de los planes y programas exigidos a las empresas:
- d) Mantendrán un registro de siniestralidad por establecimiento:
- e) Informarán a los interesados acerca de la composición de la entidad, de sus balances, de su régimen de alícuotas, y demás elementos que determine la reglamentación:
- f) No podrán fijar cuotas en violación a las normas de la LEIT. ni destinar recursos a objetos distintos de los previstos por esta ley;
- g) No podrán realizar exámenes psicofísicos a los trabajadores, con carácter previo a la celebración de un contrato de afiliación.

2. Los empleadores:

- a) Recibirán información de la ART respecto del régimen de alícuotas y de las prestaciones, así como asesoramiento en materia de prevención de riesgos:
- b) Notificarán a los trabajadores acerca de la identidad de la ART a la que se encuentren afiliados;
- c) Denunciarán a la ART y a la SRT los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en sus establecimientos;
- d) Cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento:
- e) Mantendrán un registro de siniestralidad por establecimiento.

3. Los trabajadores:

- a) Recibirán de su empleador información y capacitación en materia de prevención de riesgos del trabajo, debiendo participar en las acciones preventivas;
- b) Cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento, así como con las medidas de recalificación profesional;
- c) Informaran al empleador los hechos que conozcan relacionados con los riesgos del trabajo;
- d) Se someterán a los exámenes médicos y a los tratamientos de rehabilitación;
- e) Denunciarán ante el empleador los accidentes y enfermedades profesionales que sufran.

Trámites laborales ante las Comisiones Médicas (CCMM)

Las CCMM intervienen en distintos casos de conflicto o evaluación relacionados con accidentes y enfermedades laborales:

1. **Rechazo de la denuncia de la contingencia:** Analiza si es válido el rechazo de la ART a un accidente o enfermedad profesional denunciada.
2. **Rechazo de enfermedades no listadas:** Evalúa si una enfermedad no incluida en el listado oficial puede ser reconocida como profesional.
3. **Silencio de la ART:** Resuelve cuando la ART no responde a una denuncia de siniestro.
4. **Divergencia en el alta médica:** Atiende desacuerdos del trabajador con el alta otorgada por la ART.
5. **Divergencia en prestaciones en especie:** Revisa reclamos por el contenido o alcance de la asistencia médica, rehabilitación, etc.
6. **Reingreso al tratamiento:** Analiza pedidos de reanudación de tratamiento rechazados por la ART.

7. **Divergencia en la determinación de la incapacidad:** Evalúa controversias sobre la existencia de secuelas incapacitantes reconocidas por la ART.
8. **Divergencia en la transitoriedad:** Resuelve diferencias sobre la clasificación del trabajador en situación de incapacidad laboral transitoria.
9. **Determinación de la incapacidad:** *(iniciada por la ART)* Fija el porcentaje de incapacidad tras el alta médica.
10. **Abandono de tratamiento:** *(iniciada por la ART)* Analiza la suspensión de prestaciones dinerarias por negativa injustificada del trabajador a recibir atención o rehabilitación.

Pluriempleo

Se da cuando un empleado se encuentra trabajando para más de una empresa, pudiendo coincidir en la ART o ser distintas para cada Empleador.

- Si el accidentado denuncia un itinere yendo desde un lugar cubierto por una ART(a) hasta otro cubierto por otra ART(b), el siniestro será ingresado por la ART del Empleador hacia el cual se encontraba yendo (ART b).
- Las prestaciones serán dadas por la ART del empleador a la que se dirigía.
- Se acepta previa investigación (si amerita realizarla) y se cubren los días hasta el alta.
- Eventualmente se pagará la ILT si corresponde y se repetirá el cobro contra la otra ART (se analizará cada situación de manera particular)
- En caso de Enfermedad Profesional, por ejemplo, con docentes, la denuncia deberá ser realizada en todas las escuelas en las que se desempeña el trabajador y las prestaciones estarán a cargo de aquella en la que tenga mayor carga horaria.

Ley 27.348: Autoseguro Público Provincial

Permite que provincias, municipios y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires autoaseguren los riesgos del trabajo para su personal bajo regímenes de empleo público, según lo

establecido por la SRT.

- Requisitos para acceder: Contar con una estructura suficiente para otorgar prestaciones en especie según la Ley 24.557 y tener un régimen de gestión económica y financiera separado de la contabilidad general provincial para administrar las prestaciones dinerarias.
- Obligaciones: *Cumplir las mismas obligaciones que las ART y empleadores autoasegurados*, incluyendo reportes e integración al Registro Nacional de Incapacidades.
- Municipios: Cada provincia puede permitir que sus municipios se incorporen a su Autoseguro Público Provincial.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL OPERADOR/A DEL CALL CENTER:

1. Atención de las líneas telefónicas
2. Speech: Buenos días/tardes/noche, mi Nombre es XXX, en que lo puedo ayudar?

3. Verificar rápidamente que se trate de un siniestro de trabajo. De lo contrario derivar al sector correspondiente.
4. Cargar correctamente todos los datos y campos de una denuncia.
5. Ante la duda de un siniestro, consultar con los correspondientes Supervisores y/o Médicos Auditores.
6. Derivar al accidentado al Prestador más cercano al domicilio del mismo.
7. Notificar en forma telefónica al prestador la derivación del accidentado.
8. Enviar la correspondiente autorización vía Mail.
9. Si el accidentado requiere traslado (tanto en remis como en ambulancia) realizar la solicitud en tiempo y forma. Notificar al mismo tiempo aproximado de demora.
10. Informar al accidentado el número de denuncia asignado.

DEBERES Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR/A:

1. Tomar su puesto de trabajo en horario, en forma rápida y ordenada.
2. Ponerse en conocimiento de las novedades de los turnos anteriores (el operador saliente debe informar los sucesos relevantes ocurridos durante su turno)
3. Notificarse de las novedades recibidas por mail durante el día
4. Recepcionar, en forma rápida, las llamadas entrantes.
5. Mantener disponibles las líneas telefónicas.
6. Completar todos los siniestros y corroborar que los datos sean correctos.
7. Cumplir las tareas administrativas asignadas del día

Tareas del Sector de Call Center de Centro Coordinador de Atención Permanente

- Atención del 0800 de CeCAP.

- Registro de denuncias en el Sistema Administrador de Siniestros, ejecución de procesos en sistemas externos.
- Atención / Derivación de Emergencias.
- Seguimiento de casos hasta completar la primera asistencia.
- Verificación de datos concernientes al siniestro.
- Gestión integral de traslados de primera asistencia en ambulancias.
- Gestión de traslados en remis, traslados programados, fuera del horario administrativo.
- Comunicación e interacción con centros médicos y profesionales.
- Asesoramiento a pacientes, registro de consultas.

Atención de la Línea telefónica:

Para escuchar correctamente debe haber:

- Voluntad de escuchar.

- Debida atención en cada caso.
- Concentración en el mensaje (lo que se dice)
- Repetir conceptos hasta entender.
- Ser asertivo: Apúrese, no corra.
- No presuponer nada. ¿Cuántas preguntas son necesarias para “ver la escena”? Las necesarias.

¿Cómo hablar correctamente?

- Identifíquese Ud. y a su servicio desde el momento en que toma el llamado: Buenos días / tardes / noche, mi nombre es XXX, me comunico desde XXX para....
- Tratar a las personas con respeto.
- Evitar el tuteo y la excesiva familiaridad que le brindara una distancia profesional adecuada.
- Liderar la conversación pero al “ritmo” del otro.
- Evitar el lenguaje de jerga (No tuvo un TEC, se golpeó la cabeza)
- Explicar siempre el procedimiento a seguir, qué pasos se están realizando. Se busca así disminuir las diferencias de edad, culturales, psicológicas.
- Asegurarse de que la persona concuerda y entiende.
- Siempre que se indique una acción, explique por qué razón debe realizarse.

Antes de cortar la conversación Ud. debe saber:

- ❖ Quien se comunicó
- ❖ Qué sucedió
- ❖ Dónde sucedió, cuándo y a qué hora.
- ❖ A quien/es le/s sucedió
- ❖ De qué forma ocurrió
- ❖ El nivel de gravedad de lo ocurrido

Manejo de situaciones difíciles:

El trabajo del operador implica afrontar situaciones en las que los afectados pueden presentar distintos niveles de angustia o nerviosismo al momento de comunicarse. En

estos casos, es fundamental aplicar una escucha activa, con el fin de transmitir calma y contribuir al control de la situación.

Al no existir un vínculo previo entre el afectado y el operador, no se cuenta con una base de confianza establecida. Por este motivo, es necesario explicarle al afectado la importancia de mantener una comunicación clara y resaltar el valor de las respuestas proporcionadas, ya que estas serán clave para ofrecer una atención adecuada y efectiva.

Tipos de Interlocutor	Sugerencia de manejo
"Experto": Le apasiona mostrar sus conocimientos. Adora ser reconocido	Escuchar "al acecho". No intentar demostrarle que puede estar equivocado. Una vez que se sienta "reconocido" se podrá avanzar.
"Pasivo": No opone resistencia alguna. Abierto a sugerencias. Queda conforme con cualquier proposición.	Ser concreto. Ir "al grano".
"Vacilante": Duda constantemente. Demora el cierre del tema. Es irresoluto. Manifiesta temores.	Otorgarle alternativas: Costo vs. Beneficio. Brindar orientación y contención. Darle más tiempo.
"Puntilloso": Solicita la información en forma muy detallada.	Ser concreto. Elaborar una respuesta organizada. Darle la información que precisa exclusivamente.
"Trabado": Le cuesta comprender. Vuelve siempre sobre los puntos que se daban por entendidos.	Exige paciencia. "Construir" la respuesta. Ir a su ritmo.
"Apurado": Manifiesta gran ansiedad. Exige respuestas instantáneas.	Tratarlo con agilidad pero en forma organizada. Evitar ser arrastrados por su velocidad. Centrarse en el problema.
"Intransigente": Avanza en la solución y luego retrocede sobre un punto. No abandona su posición.	Elaborar la respuesta mediante acuerdos.
"Opositor": Es contrario a toda propuesta que se le hace. Nada lo conforma. Tiene objeciones constantes.	¿Hay puntos de acuerdo? Hacer base en ellos. Trabajar sobre las objeciones que efectúa.
"Combativo": Es agresivo, busca hacernos sentir su fuerza. Su medio preferido es la confrontación.	No irritarse nunca. Evitar el choque. Hacer foco en la solución del problema.

Anualmente, el CeCAP cuenta con Capacitación de Primeros Auxilios y RCP brindada por la Cruz Roja, cuyo objetivo es adquirir conocimientos y desarrollar habilidades, aptitudes y

actitudes técnicas iniciales en Primeros Auxilios, técnicas de Reanimación Cardiopulmonar (R.C.P.) en adultos o niños y enseñar la utilización del D.E.A (desfibrilador externo automático), para colaborar con las personas que pueden sufrir un incidente o enfermedad repentina, hasta el arribo del personal médico.

En el mismo se revisarán temáticas como: responsabilidades legales, reconocimiento de la emergencia, bioseguridad, contención de desbordes emocionales, hemorragias, heridas, lesiones oculares, quemaduras, lesiones músculo-esqueléticas, vendajes, traslado de lesionados, entre otras cosas.

¿Quiénes pueden denunciar un accidente laboral o enfermedad profesional?

- El Trabajador
- El Empleador
- Terceros en conocimiento del hecho.

Preferentemente, en caso de ser posible, siempre se optará por hablar directamente con el accidentado quien es la persona que sabe exactamente qué fue lo que le sucedió.

En caso de que se comunique un tercero y el paciente no se encuentre presente en el lugar de la comunicación, se solicitará un teléfono para poder comunicarnos con el.

Vías de Ingreso de siniestros:

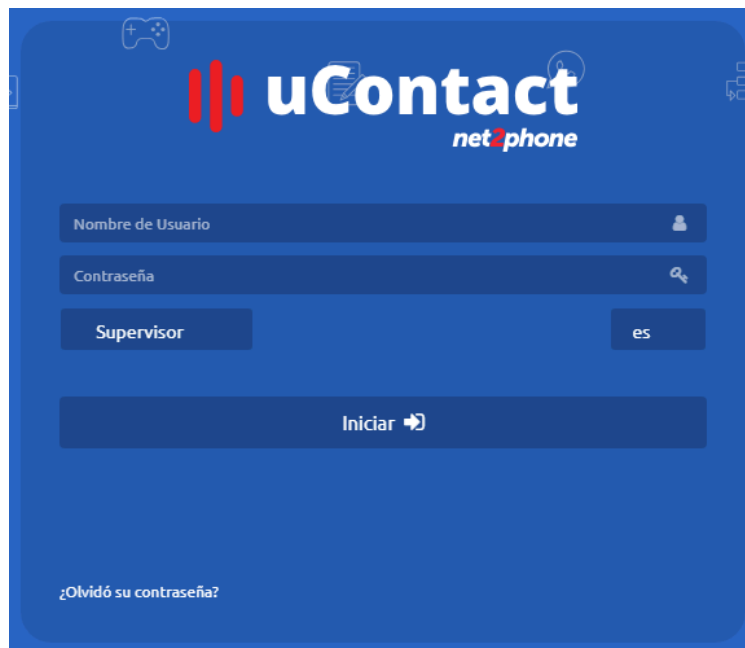
- 1 Denuncia telefónica: Ingresa denuncia a través del 0800, realizando carga de datos personales y derivación del accidentado para 1° atención.
- 2 Ingreso por Mail: Ingresa denuncia a través de nuestra casilla de correo, realizando carga de datos personales y derivación del accidentado para 1° atención (la carga del siniestro en sistema SAS corresponde al sector de Mesa de Carga, exceptuando excepciones determinadas en cada caso).
- 3 Ingreso por medio fehaciente: Puede ser carta documento, telegrama, nota o formulario la carga del siniestro en sistema SAS corresponde al sector de Mesa de Carga, exceptuando excepciones determinadas en cada caso).
- 4 Ingreso a través de Dictamen Médico: El accidentado se presenta en Comisión Médica quienes mediante una auditoría dictaminan si el mismo requiere o no más tratamiento médico. En el caso que aprueban el Dictamen el mismo es dirigido a la ART quien procede a citar por escrito al damnificado para las prácticas indicadas (la carga del siniestro en sistema SAS corresponde al sector de Mesa de Carga, exceptuando excepciones determinadas en cada caso)
- 5 Ingreso expedido por la SRT: Ante determinado incumplimiento de la ART, la SRT solicita el reingreso del asegurado a través de un Requerimiento (la carga del siniestro en sistema SAS corresponde al sector de Mesa de Carga, exceptuando excepciones determinadas en cada caso).
- 6 Ingreso de denuncia personal en Delegación: El accidentado puede presentarse personalmente a la Delegación que le corresponda y realizar la denuncia del accidente.
- 7 Ingreso Directo en Prestador: El accidentado se presenta directamente en el prestador médico para recibir atención, dicho prestador notifica a la ART el ingreso de la denuncia.

Recepción de llamadas:

La plataforma utilizada para la recepción de llamadas es del proveedor Net2phone.

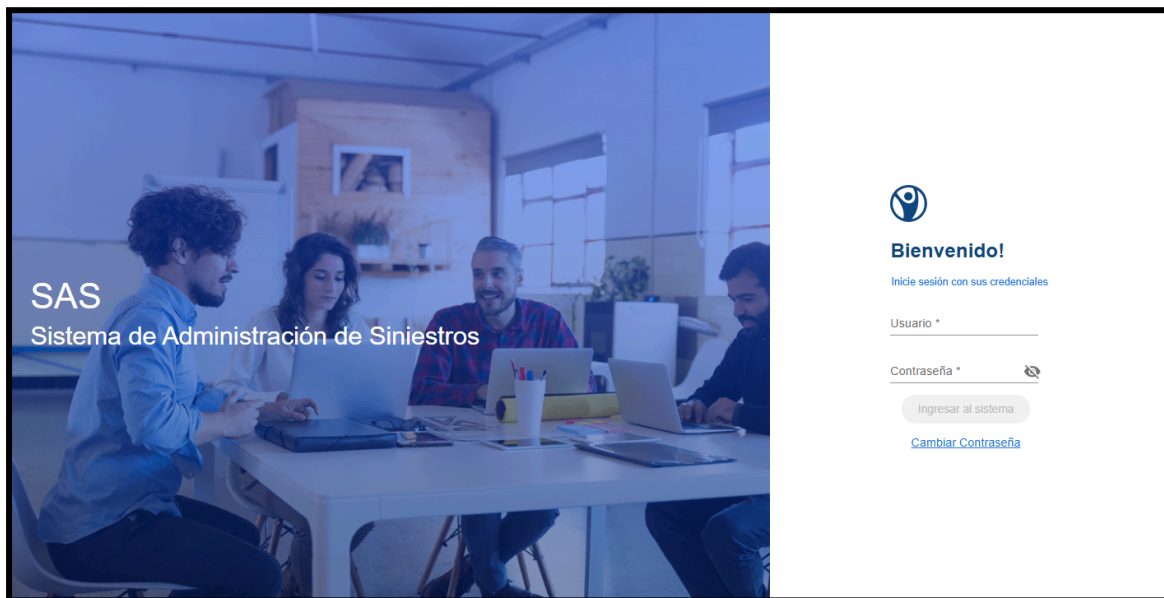
Cada operador contará con su usuario, número de interno y contraseña personal, lo cual permite un adecuado control sobre el caudal de llamados recibidos y realizados, tiempos de conexión y auditoría de llamadas.

Para más información, ver Drive *“INTRODUCCIÓN A TELEFONÍA NET2PHONE”*

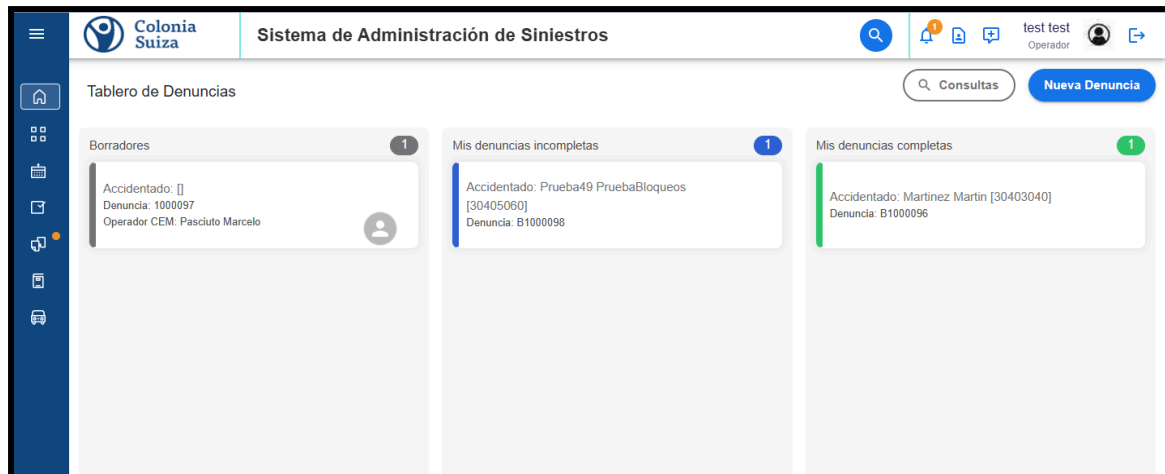


Ingreso al Sistema (SAS AYI)

Ingresa al sistema <https://sascloud.colonia-suiza.com/login> mediante el usuario brindado por la empresa:



En el **tablero de denuncias** podrán visualizar sus denuncias del día de la fecha, agrupadas por su estado actual (Borrador / Incompleta / Completa)

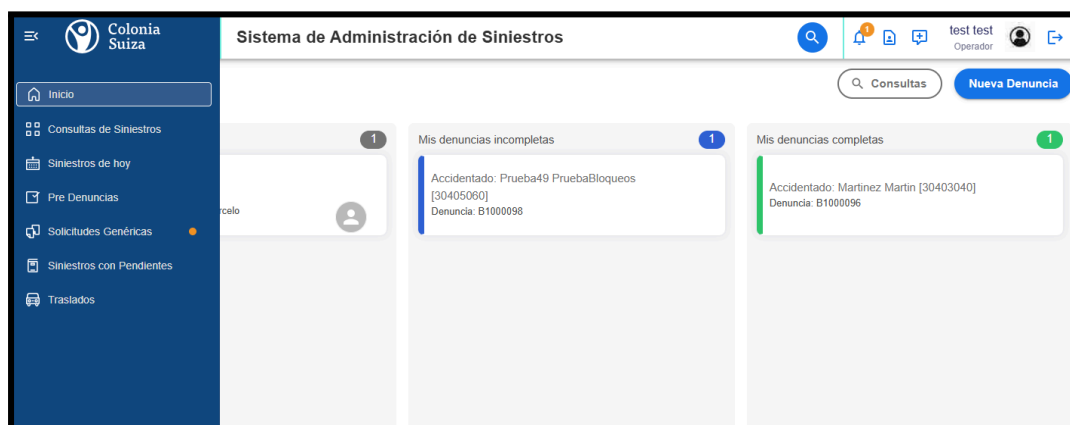


Borrador: Son aquellas denuncias que por diversos motivos (corte de luz repentino en la oficina, duda en el ingreso, falta de datos del denunciante, han quedado “a medio camino”. Este estado no genera número de siniestro y, de no continuar su carga, se autoelimina a las 24 hs de generado.

Incompletas: Son aquellas denuncias en las que se avanzó en la carga de datos, ya se generó número de siniestro, pero aún faltan completar datos para finalizar la gestión del CeCAP. Estos datos serán cargados una vez cortada la comunicación.

Completas: Son aquellas denuncias que ya cuentan con los datos suficientes para pasar al área de Gestión de Siniestros y continuar su curso de atención.

Desplegando el Menú lateral también se podrá acceder a la opciones:



Inicio: Redirecciona a la pantalla “Tablero de Denuncias”

Consulta de Siniestros: Para buscar y localizar siniestros de fechas anteriores. Realiza búsqueda por DNI, así como n° de denuncia/siniestro, fecha de ocurrencia, periodo de ocurrencia, etc.

The screenshot shows the 'Consultas de Siniestros' interface. At the top, there are search filters: 'Nro. Denuncia Completo' (DOC: 30405060), 'Fecha de Ocurrencia' (DD/MM/YYYY), 'Periodo de Ocurrencia' (DD/MM/YYYY), 'Operador' (Seleccio...), and 'Estado CEM' (Seleccio...). Below the filters, there is a checkbox for 'Solo siniestros CEM' and a button for 'Ver filtros Avanzados'. The main table displays search results with columns: DENUNCIA, ACCIDENTADO, DNI, EMPLEADOR, TRAMITADOR, FECHA OCURRENCIA, CENTRO PRIMERA ASISTENCIA, OPERADOR CEM, ESTADO CEM, and ACCIONES. Two results are shown: one for 'B1000099' (Prueba49 PruebaBloqueos) and one for 'E1000085' (Prueba49 PruebaBloqueos). The first result is marked as 'Incompleto' and the second as 'Completo'. At the bottom, there are color-coded status indicators: green for 'ILT', blue for 'ILP', red for 'FIN ILT', and orange for 'RECHAZO'. A pagination bar shows '15' and '1-2 de 2'.

DENUNCIA	ACCIDENTADO	DNI	EMPLEADOR	TRAMITADOR	FECHA OCURRENCIA	CENTRO PRIMERA ASISTENCIA	OPERADOR CEM	ESTADO CEM	ACCIONES
B1000099	Prueba49 PruebaBloqueos	30405060	MUNICIPALIDAD DE GRAL LAS HERAS	Medina Guadalupe	07/02/2025, 11-40	A DETERMINAR	Pasciuto Marcelo	Incompleto	⋮
E1000085	Prueba49 PruebaBloqueos	30405060	GENDARMERIA NACIONAL	Benedetti Romina	03/02/2025, 13-17	A DETERMINAR	Pasciuto Marcelo	Completo	⋮

-Con “Ver filtros avanzados” se despliegan más opciones de búsqueda.

The screenshot shows the 'Consultas de Siniestros' interface with advanced search filters. The filters include: 'Nro. Denuncia Completo' (DOC: Ingrese el DOC), 'Fecha de Ocurrencia' (DD/MM/YYYY), 'Periodo de Ocurrencia' (DD/MM/YYYY), 'Operador' (Seleccio...), and 'Estado CEM' (Seleccio...). Below these, there is a checkbox for 'Solo siniestros CEM' and a section for 'Ver filtros Avanzados' which includes: 'Apellido' (input field), 'Nombre' (input field), 'Tramitador' (Seleccione), 'Estado Médico' (Seleccione), 'Nro Denuncia Contiene' (input field), 'Nro Cuil' (input field), 'Fecha Denuncia' (DD/MM/YYYY), 'Fecha Alta' (DD/MM/YYYY), and 'Fecha Baja' (DD/MM/YYYY). At the bottom, there are checkboxes for 'Siniestros NO Integrados', 'Siniestros sin verificar', and 'Siniestros con pendientes'. There are also buttons for 'Comprimir', 'Limpiar Fil...', and 'Aplicar Fil...'.

-Siniestros de hoy: Redireccionará a la pantalla de siniestros del día de la fecha

Sinistros de hoy									
DOC ▼ Ingrese el DOC Q		Fecha de Carga 07/02/2025 📅	Periodo de Carga DD/MM/YYYY 📅	Operador Seleccio...	Estado CEM Seleccio...	☐ Sinistros c/pendientes ☐ Solo siniestros ☐ Sinistros sin verificar			
DENUNCIA ↑	ACCIDENTADO	DNI	EMPLEADOR	TRAMITADOR	FECHA OCURRENCIA	CENTRO PRIMERA ASISTENCIA	OPERADOR CEM	ESTADO CEM	ACCIONES
B1000098	Prueba49 PruebaBloqueos	30405060	MUNICIPALIDAD DE GRAL LAS HERAS	Medina Guadalupe	07/02/2025, 11:40	A DETERMINAR	Pasciuto Marcelo	Incompleto	⋮
1000097			GENDARMERIA NACIONAL	Soria Eileen	07/02/2025, 11:40		Pasciuto Marcelo	Borrador	⋮
B1000096	Martinez Martin	30403040	GCBA	Laco Milagros	07/02/2025, 11:36	A DETERMINAR	Pasciuto Marcelo	Completo	⋮

● ILT ● ILP ● FIN ILT ● RECHAZO

15 1-3 de 3 |< < > >|

-Pre-denuncias: Donde se recepcionan y procesan los siniestros integrados por esa vía de ingreso.

Pre Denuncias							
DNI ▼ Ingrese el DNI Q		Fecha de Carga 13/06/2024 📅	Periodo de Carga Desde 📅 Hasta 📅				
PRE DENUNCIA	NÚMERO SINIESTRO	PACIENTE	DOCUMENTO	EMPLEADOR	FECHA OCURRENCIA	RESPONSABLE	ACCIONES
141362	02369630/001/04	GRACIELA MONICA ROMERO	20754010	GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA	30/08/2023, 00:00	Asignarme	📷 🗑️
141363	02430596/001/01	JULIA PATRICIA BARZOLA	20465542	GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA	20/02/2024, 00:00	Asignarme	📷 🗑️
141365	02469750/001/00	JORGE DIEGO MARQUEZ	18497843	GENDARMERIA NACIONAL	18/01/2024, 00:00	Asignarme	📷 🗑️
141366	02469751/001/00	JORGE DIEGO MARQUEZ	18497843	GENDARMERIA NACIONAL	18/01/2024, 00:00	Asignarme	📷 🗑️
141367	02458621/001/01	LEONEL SEBASTIAN REYES	33487781	CORREDORES VIALES SOCIEDAD ANONIMA	13/05/2024, 14:55	Asignarme	📷 🗑️

-Solicitudes Genéricas: Donde se recepcionan y procesan las solicitudes generadas por el sector de Gestión de Siniestros (reingresos por Dictamen, intercurencias)

Solicitudes Genéricas

Tablero de SG

Consultar todas las SG

Ver solo las SG que están

Reabiertas Vencidas Por vencer

SOLICITUD ↓	DENUNCIA	PACIENTE	ÁREA SOLICITANTE	SOLICITANTE	TIPO	FECHA ADERENCIA	FECHA VENCIMIENTO	ÁREA GESTIÓN	GESTOR	ESTADO	ACCIONES
334242	HZ1000002	DE BERNARDI CARLA PATRICIA	Call Center	Agustin Ventura	CALL (Actualización de informe médico)	14/01/2025	17/01/2025	Tramitadores	Marcelo Pasciuto	En Gestión	
334247	HZ1000015	DE BERNARDI CARLA PATRICIA	Call Center	Agustin Ventura	CALL (Otros - Prestaciones medica)	30/01/2025	31/01/2025	Call Center	Marcelo Pasciuto	En Gestión	

Por vencer Vencido Reabierta
+ info a responder + info solicitada + info respondida

15 1-2 de 2 |< >|

-Siniestros con pendientes: En donde se visualizan los siniestros que cuenten con Alarmas programadas (Para vencimiento de servicio corto punzante / arribo de ambulancias, diagnósticos)

Siniestros con Pendientes

DOC Ingrese el DOC

Fecha de Carga 07/02/2025

Periodo de Carga DD/MM/YYYY

Operador Seleccionar

Estado CEM Seleccionar

DENUNCIA	PACIENTE	MENSAJE	FECHA PENDIENTE	OPERADOR CEM	ESTADO CEM	ALERTAS	SEGUIMIENTO
B1000096	Martinez Martin	Se activo la alarma de Diagnóstico. Una vez corroborado, bldar la opción de verificado	07/02/2025, 12:08	Pasciuto Marcelo	Completo		Asignarme

ILT ILP FIN ILT RECHAZO

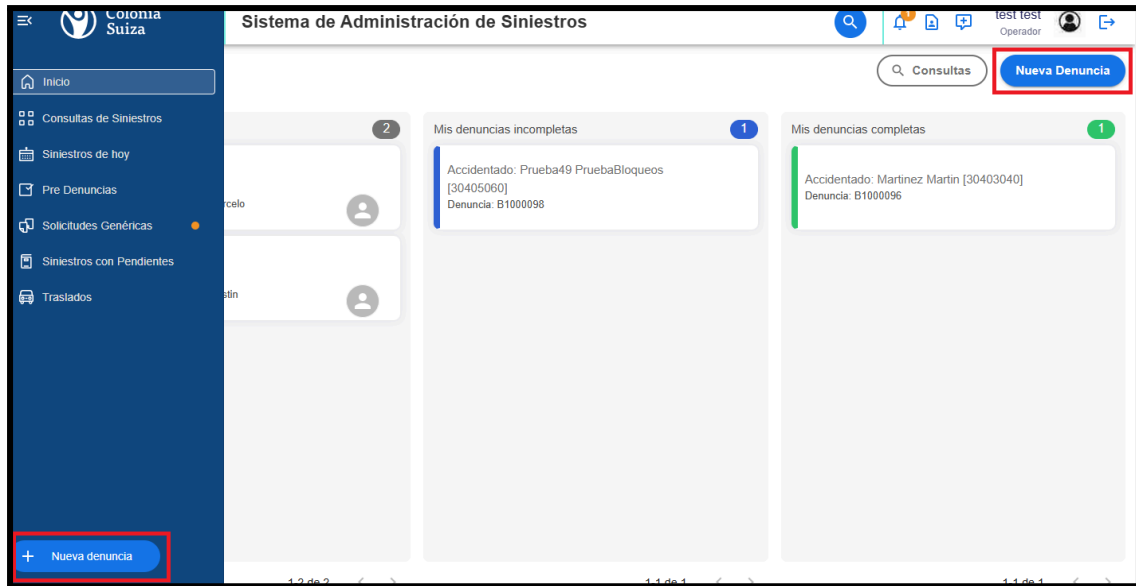
15 1-1 de 1 |< >|

-Traslados: En donde se verán reflejados los servicios solicitados en el día de la fecha y podrán buscarse servicios anteriores.

Traslados										
DOC Ingrese el DOC		Fecha de Carga	Periodo de Carga		Operador					
07/02/2025		DD/MM/YYYY	DD/MM/YYYY		Seleccionar		+ Traslado			
ACCIDENTADO	DENUNCIA	RESPONSABLE	FECHA RESERVA	RECORRIDO	FECHA TURNO	TIPO VIAJE	TRANSPORTE	ESTADO CEM	ACCIONES	
Núñez Juan Manuel	E1000065	Agustín Ventura	05/02/2025, 13:56	CALLE 3333 - MAR DEL PLATA - BUENOS AIRES / LA RIOJA 682 - CABA - CAPITAL FEDERAL /	07/02/2025, 14:00	Ida	Remis	Programado	Eliminar	Ver
Bianciotto Aldo	M24163	Agustín Ventura	07/02/2025, 17:00	Chiclana 533 Piso - Dpto - (Entre belgrano y uruguay) - MORENO - GBA OESTE / a jonte 2774 cap - CABA - CAPITAL FEDERAL / Chiclana 533 Piso - Dpto - (Entre belgrano y uruguay) - MORENO - GBA OESTE	07/02/2025, 17:00	Ida / Vuelta	Remis	Solicitado	Eliminar	Editar
SANTILLAN EZEQUIEL ALBERTO	02497213/001/01	Agustín Ventura	07/02/2025, 11:11	Calle 3 3531 Piso - Dpto - (Casa) - LA PLATA - BUENOS AIRES / PASTEUR 3590 - SAN JUSTO - GBA OESTE / Calle 3 3531 Piso - Dpto - (Casa) - LA PLATA - BUENOS AIRES	07/02/2025, 11:11	Ida / Vuelta	Remis	Solicitado	Eliminar	Editar
Núñez Juan Manuel	B1000094	Marcelo Pasciuto	07/02/2025, 12:08	MITRE BARTOLOME 700 (test 662) - CABA - CAPITAL FEDERAL / ALBERTI 447 - CABA - CAPITAL FEDERAL /	07/02/2025, 12:08	Ida	Ambulancia	Programado	Eliminar	Ver
15 1-4 de 4 < > >										

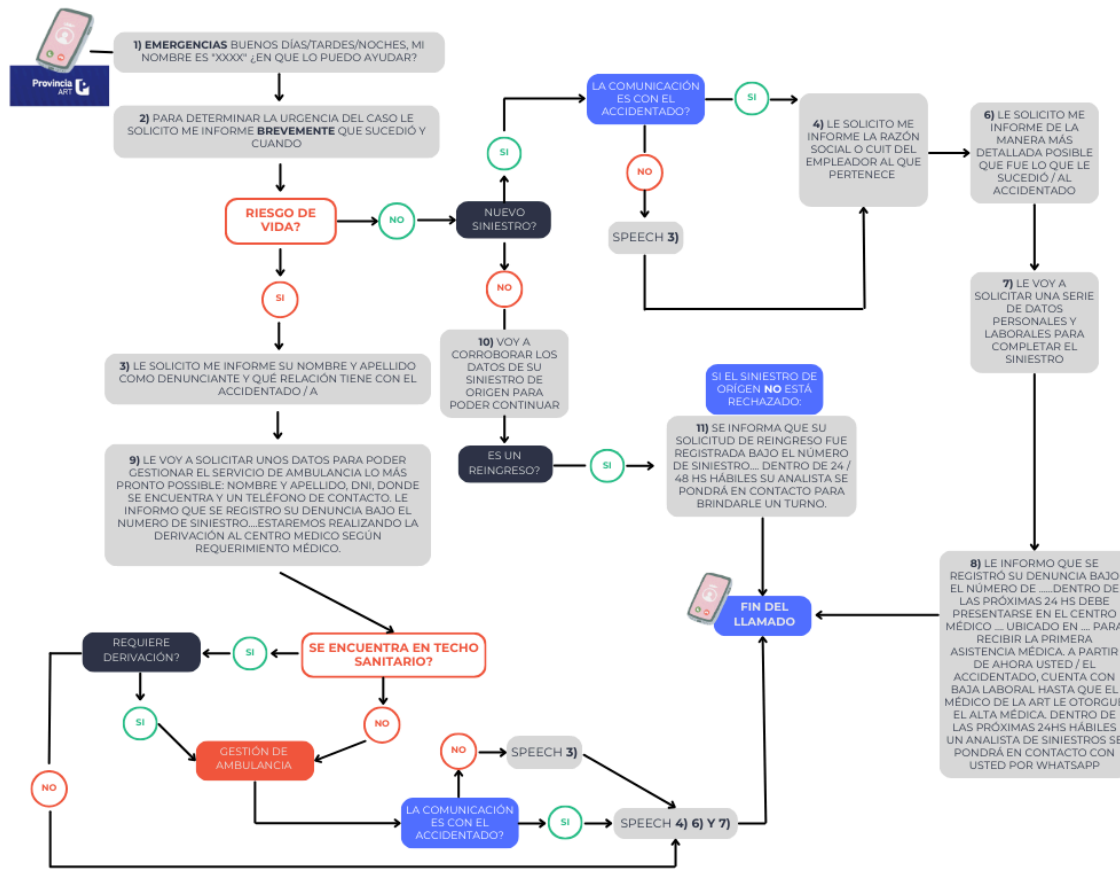
Carga de Nueva Denuncia:

Se procederá al ingreso de la denuncia ingresando desde la página de inicio en botón “Nueva Denuncia” o en el Menú desplegable lateral.



IMPORTANTE

Al momento de la toma de nueva denuncia /sinistro, es imperativo respetar el speech determinado para dicha gestion por ART's (toma de denuncia). El mismo determina contenido de las preguntas y su ordenamiento en forma de un arbol de decisiones que guia la conducta del operador en funcion de las respuestas recibidas en cada etapa. Este algoritmo/guia de speech debera ser de implementacion **OBLIGATORIA para los clientes Provincia Art y Autoseguro GCBA siendo de implementacion recomendada para los demas clientes: Federacion Patronal, Galeno Art, PROF ART, Ucapp, Ispro, Seguros de accidente personales varios (SMG, Lograr Seguros, Colon Seguros)**



En primera instancia se deberá corroborar el nivel de gravedad del caso para poder determinar cómo proseguir en el árbol de decisión- preguntas en función de lo indicado (grave o leve). En función de lo indicado en esa primera pregunta, se proseguirá con el orden establecido en el speech.

Si bien el orden establecido de preguntas (y por ende de los datos cargados), lo dicta el speech, a partir de ahora se presentará, por motivos pedagógicos, el orden de carga de datos en función de la disposición ordenada de esos datos en el sistema SAS.

Primera tarea: colocar fecha y horario del accidente. Tener en cuenta que si luego de colocar datos siguientes en el SAS (Empleador, relato, tipo de siniestro, etc), se modifica los datos de fecha y horario, los datos siguientes previamente colocados (Empleador, relato, tipo de siniestro, etc), se borrarán por lo que será importante tener en cuenta esta función del SAS.

Luego corresponderá consultar el empleador del afectado vía consulta de razón social o CUIT en caso de ART/Autoseguro o Póliza en caso de Seguro de Accidentes Personales. El primero podrá ser encontrado por el afectado/denunciante al corroborar en su recibo de sueldo en caso de ART/Autoseguro, pudiéndonos basar en herramientas alternativas para determinarlo/corroborarlo (Nosis, Mi Art, etc) y deberá consultarlo a su tomador en caso de seguro de accidente personales, pudiendo basar en herramientas alternativas para determinarlo/corroborarlos (nóminas de asegurados).

Nueva Denuncia

Datos del Siniestro

Fecha Ocurrencia: 01/01/2025 Hora Ocurrencia: 12:13

Búsqueda Empleador: [34999032089] - GCBA - PROVINCIA ART - Vig.: 01/02/2007 - 30/12/2050 ✓

CUIT: 34999032089 Teléfono: 0800-999-2727

Provincia ART

Aviso importante

- Prueba 7 de descarga de excel empleadores
- PRueba 8 de descarga de ex

¿Qué sucedió? Relato del siniestro

Comente lo sucedido

Tipo Siniestro

Seleccione

☐ Reingreso ☐ Intercurrencia

☐ Siniestro Múltiple

Según la información obtenida del siniestro, seleccione la opción que corresponda

Se observa la ART/Autoseguro/Seguro de accidentes personales a la que pertenece el Empleador/Tomador en forma automática luego de elegirlo, así como también el sistema informa si tiene particularidades a través del “Aviso Importante”

En esta pantalla también se podrá pre cargar datos básicos del relato, que a posterior puede modificarse hasta darle el formato correcto. También se completará el tipo de siniestro según el relato brindado.

En esta instancia, se definirá si el llamado corresponde a una “Lesión Leve” o “Riesgo de Muerte”

Carga de Denuncia “Lesión Leve”

Una vez seleccionada la opción, se redirigirá a la página siguiente, en donde ya encontraremos volcados los datos anteriores y se procederá a consignar el resto.

The screenshot shows the 'Nueva Denuncia' (New Claim) form in the Colonia Suiza system. The form is titled 'Nueva Denuncia' and includes the following fields and sections:

- Fecha Ocurrencia:** 01/01/2025
- Hora Ocurrencia:** 12:13
- ¿Qué sucedió? Relato del siniestro:** prueba 1
- Tipo Siniestro:** Accidente de Trabajo
- Empleador:** GCBA
- CUIT:** 34999032089
- Teléfono:**
- Reingreso:** ☐
- Intercurrencia:** ☐
- Siniestro Múltiple:** ☐
- DOC:** Ingrese el DOC
- Datos del Accidentado:**
 - Datos Personales:**
 - DNI:** Campo Requerido
 - Apellido:** Campo Requerido
 - Nombre:** Campo Requerido
 - Sexo:** Seleccione
 - Fecha de Nacimiento:** DD/MM/YYYY
 - Cuill:** Campo Requerido
 - Estado Civil:** Seleccione
 - Nacionalidad:** Seleccione

- Buscar Paciente:** (Botón)

Al colocar el DNI, el sistema informará si el afiliado se encuentra o no registrado al presionar el icono de búsqueda (Lupa junto al motor de búsqueda). En caso de ya contar con los datos (por un siniestro anterior) completará los datos automáticamente. También nos permite visualizar si el siniestro a denunciar no fue previamente denunciado, evitando así la duplicación del mismo, como se verá más adelante. **IMPORTANTE!!! Siempre usar la función de búsqueda de datos personales. No hacer esta operación impedirá la carga/generación de número de denuncia/siniestro.**

Los siniestros anteriores pueden ser vistos desde "Historico Siniestros"

Si existen siniestro previos, observaremos la opción para visualizar las fechas de ocurrencia. La importancia de esta herramienta surge de verificar no ingresar el mismo siniestro nuevamente, como se indico previamente.

Los campos marcados en ROJO guiarán al operador en la carga mínima requerida para obtener el número de siniestro provisorio. Caso contrario, la denuncia quedará en estado “Borrador”

Asimismo, efectuará avisos de campos incompletos para pasar de un estado a otro:

La carga total del siniestro está dividida en 3 grupos:

- **Datos del Accidentado** (Datos Personales, Domicilio, Datos de Contacto)

 **Importante:**

- No modificar los DNI en un siniestro ya ingresado. Se deberá descartar la denuncia y cargarla nuevamente, ya que al editar un DNI se pueden pisar los datos con otro afiliado y se mezclan las denuncias. El DNI se debe corroborar en NOSIS SIEMPRE (preferentemente durante denuncia para evitar cargar siniestro con datos personales erróneos).
- El Apellido y Nombre debe estar bien escrito y coincidir con NOSIS
- Atención a las fecha de nacimiento (corroborar que no quede edad 0) CUIL Femenino comienza con 27 / CUIL Masculino comienza con 20
- No utilizar "PB" en el piso del domicilio del afectado (aclarar en Observaciones) ya que traba la integración de los sistemas.
- Localidad y Código Postal deben coincidir (En el caso de que no se encuentre el código postal, avisar a mesa de ayuda mesadeayuda@riovaradero.com.ar para que cargue el mismo en sistema)

- **Sección Trabajo (Datos de Empleado, Datos Sede Laboral)**

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying '10.8.100.166:8000/home/agregar'. The page title is 'Nueva Denuncia'. The left sidebar contains various icons for navigation. The main content area is titled 'Sección Trabajo' and includes a 'Comprimir' button. Below this, there are two expandable sections: 'Datos del Empleado' and 'Datos Sede Laboral'. The 'Datos del Empleado' section is currently expanded, showing the following fields:

- Ocupación: PERSONAL DE ENFERMERIA DE NIVEL MEDIO
- Fecha de Ingreso: 04/01/2004 (with a calendar icon) and a checkbox for 'Franquero'.
- Teléfono Laboral: 49629212 int136
- Horario Laboral: 06 a 12
- Tarea durante el accidente: PERSONAL DE ENFERMERIA DE NIVEL MEDIO

The 'Datos Sede Laboral' section is currently collapsed.

- Puesto laboral: la opción elegida debe ser lo mas próximo a la tarea realizada por el accidentado o por el lugar en el que trabaja. Evitar utilizar la opción "OTROS TRABAJADORES DE SERVICIOS PERSONALES A PARTICULARES. NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPÍGRAFES"

-Sede laboral: colocar la sede que corresponda al afectado. En caso de no estar presente, usar función de cargar sede.

- **Sección Centro Médico**

Si el empleador cuenta con Centro Médico sugerido para la derivación, el sistema lo informará

Una vez cargados los datos, el sistema nos habilitará las solapas con los datos restantes (General, Primer Asistencia y Lugar de Accidente) y brindara el número de la denuncia:

Carga de Denuncia “Riesgo de Muerte”

Ante la recepción de un llamado en el que se identifique la necesidad de envío de ambulancia y atención inmediata, se podrá optar por la opción riesgo de muerte.

Los datos consignados en primera instancia serán los habituales:

The screenshot shows the 'Nueva Denuncia' (New Claim) form in the Colonia Suiza system. The 'Datos del Siniestro' (Claim Data) section is visible, containing the following information:

- Fecha Ocurrida:** 11/01/2024
- Hora Ocurrida:** 14:33
- Búsqueda Empleador:** [1111111111] - Gobierno de Santa Cruz - ISPRO - Vig.: 01/02/2014... ✓
- CUIT:** 1111111111
- Teléfono:** -
- ¿Qué sucedió? Relato del siniestro:** Traumatismo de cráneo con pérdida de conocimiento
- Tipo Siniestro:** Accidente de Trabajo
- Reingreso:** ☐
- Intercurrencia:** ☐
- Siniestro Múltiple:** ☐
- Según la información obtenida del siniestro, seleccione la opción que corresponda:**
 - Lesión Leve:** ☐
 - Riesgo de Muerte:** ☒ (highlighted with a red box)
- Cancelar:** Button

Los datos requeridos serán los esenciales para gestionar el envío de Ambulancia

The screenshot shows the 'Nueva Denuncia' (New Claim) form in the Colonia Suiza system, displaying the 'Datos Esenciales' (Essential Data) section. The 'Riesgo de Muerte' option is highlighted with a red box. The form includes the following information:

- Fecha Ocurrida:** 11/01/2024
- Hora Ocurrida:** 14:33
- ¿Qué sucedió? Relato del siniestro:** Traumatismo de cráneo con pérdida de conocimiento
- Tipo Siniestro:** Accidente de Trabajo
- Reingreso:** ☐
- Intercurrencia:** ☐
- Siniestro Múltiple:** ☐
- Empleador:** Gobierno de Santa Cruz
- CUIT:** 1111111111
- Teléfono:** -
- DNI:** 999999
- Apellido:** Completar
- Nombre:** Completar
- Teléfono:** -
- Según la información obtenida del siniestro, seleccione la opción que corresponda:**
 - Lesión Leve:** ☐
 - Riesgo de Muerte:** ☒ (highlighted with a red box)
- Cancelar:** Button

Nueva Denuncia

Lugar donde se encuentra el accidentado

Lugar accidente
LUGAR DE TRABAJO (MISMO EMPLEADOR)

Localidad *
Mínimo 3 caracteres
Campo Requerido

Calle
Número
Campo Requerido

Código Postal
Mínimo 3 caracteres
Campo Requerido

Circunstancia
En el trabajo

Y en el último sector encontrarán disponible el listado de prestadores de Ambulancias para generar la solicitud según el Código requerido:

Nueva Denuncia

Localidad *
Mínimo 3 caracteres
Campo Requerido

Circunstancia
En el trabajo

Listado ambulancias

Verde Amarillo Rojo

LOGÍSTICA DE TRASLADO S.A.
Tel: 02262-15533047/
Datos Útiles: Los teléfonos de nuestra empresa son: 02262 - 528777 02262 - 524446 (telefax) 02262 - 15533047 (GUARDIA 24HS) Mail para hacer pedidos: ambulancias@logisticadetraslado.com O logisticadetraslado@hotmail.com

FUTURA NORTE S.A.
Tel: 0264-4215959/ 0

Volver Cancelar Guardar

A continuación, el sistema redirige a la página principal de la denuncia para continuar con la carga habitual

Denuncia MS313875

Accidentado: G Prueba
 DNI: 65272542
 Celular: +54 11 - 652425889
 Teléfono: 46874402
 Dirección: - - CP:
☐ siniestro múltiple

Denuncia: MS313875
 Fecha de Denuncia: 05/04/2022 11:14
 Centro Médico
 Pre-Denuncia: NO
☐ Denuncia Completa

Empleador: MUNICIPALIDAD DE POSADAS

Datos de la Denuncia Expandir Todo Contraer Todo Imprimir

Empleador: MUNICIPALIDAD DE POSADAS

Accidentado: G Prueba Número:
 Ocurrencia: 05/04/2022 Nro. Provisorio: MS313875
 Tipo Siniestro: Accidente de Trabajo

¿Qué sucedió? Relato del siniestro
 Herida cortante en muslo con sangrado activo en cantidad

Solapa GENERAL

Por medio del relato del accidente se corrobora que lo mismo corresponde a un accidente laboral, in itinere o enfermedad profesional.

Se procede a completar los siguientes datos, basándose en los hechos relatados: lesiones, agentes causantes de las mismas y forma del accidente.

General

Accidentado: BECERRA SERGIO DANIEL
 DNI: 34698740
 Celular: +54 261 - 3675391
 Teléfono: -
 Dirección: Rafael Obligado 2362 Piso: - Depto: - GUAYMALLÉN - MENDOZA - CP: [5519] - SAN JOSE DE GUAYMALLÉN
☐ Siniestro Múltiple

Denuncia: B406816
 Fecha de Denuncia: 13/06/2024, 13:25
 Centro Médico
 Pre-Denuncia: NO
☐ Denuncia Completa

Empleador: MICROLOGISTICA S A
 CUIT: 30707391991

Datos Medicos

Responsable ingreso: Cynthia Huarcaya
 Denunciante autorizado: _____

Estado médico activo: ILT
☐ Rechazado por ART ☐ Dictamen ☐ Recibido por Telegrama

☐ Corto Puntante ☐ Sin baja laboral ☒ Siniestro Mixto

Patología trazadora: No corresponde
 Rcam: _____

☐ Reingreso

☐ Intercurrencia

Fecha de Ocurrencia
13/06/2024

Hora
10:00

Fecha baja médica
13/06/2024

Fecha Recepción
13/06/2024

Tramitador
Dinice Camila

Auditor
Daverio Mariano

Estado de internación
Ambulatorio

Tipo Sinistro
Accidente de Trabajo

Forma de accidente
Choque contra objetos móviles

Zona Afectada
Ojos (con inclusión de los párpados y/o la órbita y/o nervio óptico)

Naturaleza
Traumatismos internos

Agente causante EP
OTROS AGENTES FISICOS (no incluidos en el decreto 658/96 y sus...

Agente Material asociado
OTROS ELEMENTOS EN EL INTERIOR DEL MEDIOAMBIENTE DE ...

Diagnóstico CIE10
TRAUMATISMO DE OJO

☐ múltiples CIE10

Diagnóstico de Certeza
Tx. ojo izquierdo.

Severidad denuncia
Leve

¿Qué sucedió? Relato del siniestro
Se comunica Navarro Javier, RRHH, informando que el colaborador se encontraba realizando sus labores en el sector de Pick in (pallet de mercadería) al tirar y cortar el film que envuelve el pallet se golpea el ojo izquierdo provocándole ardor e hinchazón. Tuvo atención de enfermería de su centro de labores.

Comente lo sucedido

☐ validar diagnóstico

Asistencia externa
completar

☒ Amerita investigación

Cancelar

Grabar y Salir

Guardar Cambios

 *Es de especial importancia el desarrollo de un adecuado relato, para colaborar con el área en la detección de casos sospechosos*

El relato debe especificar:

- **Forma del accidente:** es decir como ocurrió, especificando agente causante. Ej, si golpeo, con que golpeó (de que elemento o superficie se trata).
- **Donde** se encontraba y realizando qué tarea. En caso de In Itinere, especificar: lugar desde donde iba y hacia donde se dirige ("desde la casa al trabajo"), de que modo (caminando, transporte publico, vehiculo particular, etc), donde fue el accidente (direccion lo mas exacta posible).
- **Zona afectada:** es decir, región del cuerpo que está lesionada y estado de la misma. Es decir, si presenta inflamación, hematoma, dificultad al movilizarse, dolor, si el mismo es constante o al movimiento. Si es una herida cortante, si la misma es profunda o superficial, si presenta sangrado al momento de realizar la denuncia.
- **Quien realiza la denuncia:** afectado o denunciante. En caso de ser denunciante, consultar nombre y apellido asi como relacion con la persona afectada.

En caso de politraumatismo y caídas:

- Si tuvo traumatismo de cráneo.
- Si fue con pérdida de conocimiento o no.
- Si presenta cefaleas, mareos, somnolencia o vómitos.

Aclaración: siempre que se utilice la expresión: "cae apoyando el peso de su cuerpo", se debe especificar peso del accidentado.

- **DOMICILIO:** Es importante corroborar el domicilio actual del trabajador, ya que por lo general si se pregunta solo por domicilio se suele responder el del DNI. En los casos in itinere igualmente corroborar desde qué domicilio inicia el recorrido, además de su domicilio actual. En caso de vivienda en edificio de departamentos, el espacio comun del edificio (escaleras, ascensor, hall, etc) cuenta como via publica y un siniestro en estas áreas tiene cobertura por art.
- **ESCALERAS:** Cuando el accidente ocurre en una escalera (subiendo o bajando) consultar siempre en qué lugar se encontraba al momento de la ocurrencia (¿En dónde se encuentran esas escaleras? y así para poder determinar si es en el trabajo, en su domicilio o incluso en espacios comunes de la vivienda, etc.)

- **REDACCIÓN:** Cuando se redacta “Saliendo se tropieza...” (¿Saliendo de dónde? ¿Dónde estaba específicamente cuando te tropezaste?)
- **TRÁMITES:** Si el trabajador menciona trámites en la denuncia, especificar ¿qué tipo de trámite te encontrabas realizando? (laboral, personal).
- **RIÑA:** En caso de riña, especificar si es con compañeros de trabajo u otra ocasión personal (personas externas).
- **ACOMPañANTE EN TRANSPORTE:** Cuando se menciona que se dirigía en auto o moto consultar si estaba acompañado o solo y quien era esa persona (familiar/ compañero de trabajo).
- **HORARIO LABORAL:** Bien establecido el horario laboral y de accidente, ya que eso puede modificar el tipo de contingencia.

Clasificación de Siniestros

Mediante las solapas de Forma de Accidente, Zona afectada, Naturaleza, Agente Causante EP y Agente Material Asociado se procederá a clasificar los siniestros.

Esta categorización tiene varias finalidades:

1. **Identificación y Análisis de Riesgos:**
 - **Forma de Accidente:** Ayuda a identificar cómo ocurrió el accidente, permitiendo analizar los patrones y causas comunes.
 - **Zona Afectada:** Indica qué parte del cuerpo se lesionó, lo cual es crucial para entender la gravedad y tipo de medidas preventivas que deben ser implementadas.
2. **Implementación de Medidas Preventivas:**
 - **Naturaleza:** Describe el tipo de lesión o enfermedad, como fracturas, quemaduras, cortes, etc. Con esta información, se pueden diseñar programas de seguridad específicos para prevenir lesiones similares.
 - **Agente Causante EP:** Identifica la sustancia, condición o factor que provocó una enfermedad profesional, lo cual es vital para eliminar o controlar el agente en el ambiente laboral.
3. **Mejora en la Seguridad y Salud Laboral:**
 - **Agente Material Asociado:** Refleja los objetos, maquinaria o herramientas involucradas en el accidente. Esta información es crucial para realizar mejoras en el diseño de equipos, establecer mejores prácticas de uso y mantenimiento, y asegurar un entorno de trabajo más seguro.
4. **Cumplimiento Legal y Normativo:**
 - La clasificación adecuada permite a las empresas cumplir con las normativas legales y regulatorias en materia de higiene y seguridad laboral.

5. Investigación y Estadísticas:

- Una clasificación detallada facilita la recopilación de datos precisos, que pueden ser utilizados para investigaciones y estudios estadísticos. Esto contribuye al desarrollo de políticas de seguridad laboral más efectivas a nivel local, nacional e internacional.

6. Capacitación y Concienciación:

- Conocer las causas y efectos de los accidentes permite a las empresas diseñar programas de capacitación más efectivos para sus empleados, aumentando la concienciación sobre los riesgos laborales y promoviendo una cultura de prevención.

 **Clasificar los accidentes de trabajo de manera detallada es fundamental para mejorar la seguridad laboral, reducir la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales, y asegurar el bienestar de los trabajadores.**

- **Forma de Accidente:** Ayuda a identificar cómo ocurrió el accidente, permitiendo analizar los patrones y causas comunes.

Código	Descripción de la Forma de Accidente
100	Caidas de personas
101	Caidas de personas con desnivelación por caídas desde alturas (árboles, edificios, andamios, escaleras, máquinas de trabajo, vehículos)
102	Caidas de personas con desnivelación por caídas en profundidades (pozos, fosos, excavaciones, aberturas en el suelo)
103	Caidas de personas que ocurren al mismo nivel
104	Caída de personas al agua
200	Caidas de objetos
201	Derrumbe (caídas de masas de tierra, de rocas, de piedras, de nieve)
202	Desplome (de edificios, de muros, de andamios, de escaleras, de pilas de mercancías)
203	Caidas de objetos en curso de manutención manual
204	Caidas de objetos mobiliarios (artefactos de luz, ventanas, marcos, bibliotecas, etc)
205	Otras caídas de objetos no incluidos en epígrafes anteriores de este apartado
300	Pisadas sobre, choques contra, o golpes por objetos, a excepción de caídas de objetos
301	Pisadas sobre objetos
302	Choques contra objetos inmóviles (a excepción de choques debidos a una caída anterior)
303	Choque contra objetos móviles
304	Golpes por objetos móviles (comprendidos los fragmentos volantes y las partículas), a excepción de los golpes por objetos que caen
400	Atrapamiento por un objeto o entre objetos
401	Atrapamiento por un objeto
402	Atrapamiento entre un objeto inmóvil y un objeto móvil
403	Atrapamiento entre dos objetos móviles (a excepción de los objetos volantes o que caen)
500	Esfuerzos excesivos
501	Esfuerzos físicos excesivos al levantar objetos
502	Esfuerzos físicos excesivos al empujar objetos
503	Esfuerzos físicos excesivos al tirar de objetos
504	Esfuerzos físicos excesivos al manejar objetos
505	Esfuerzos físicos excesivos al lanzar objetos
600	Exposición a, o contacto con, temperaturas extremas
601	Exposición al calor (de la atmósfera o del ambiente de trabajo)
602	Exposición al frío (de la atmósfera o del ambiente de trabajo)
603	Contacto con sustancias u objetos calientes
604	Contacto con sustancias u objetos muy fríos
605	Contacto con fuego
700	Exposición a, o contacto con, la corriente eléctrica
701	Exposición a la corriente eléctrica (tierra húmeda, agua o ambiente con vapor que transmita electricidad)
702	Contacto directo con fuente de generación o transmisión de corriente eléctrica
800	Exposición a, o contacto con, sustancias nocivas o radiaciones
801	Contacto por inhalación de sustancias químicas
802	Contacto por ingestión de sustancias químicas
803	Contacto por absorción cutánea de sustancias químicas
804	Contacto con agentes biológicos (absorción, inhalación)
805	Exposición a radiaciones ionizantes
806	Exposición a otras radiaciones
807	Inoculación de agentes biológicos (por pinchazo, heridas cortantes)

Tener en cuenta para el ítem FORMA DE ACCIDENTE:

Caída desde alturas - *Utilizar SÓLO cuando el pte se cae de una altura de 1.5 o más*

Caída en profundidades - *Utilizar para caídas en acequia por ej., si el pte pisa un pozo NO utilizarlo.*

Caída al mismo nivel - *Utilizar para caídas de personas y para caídas desde vehículos al piso.*

Pisada sobre objetos - *Utilizar cuando se dobla el tobillo y no llega a caerse/ cuando pisa un pozo.*

Choque contra objetos inmóviles - *Cuando vehículos chocan contra objetos inmóviles como otros autos estacionados, árboles, cordón. Cuando personas se chocan contra mobiliario.*

Golpes por objetos móviles - *Utilizar para ingreso de cuerpo extraño en ojo*

Esfuerzos al manejar objetos - *COMODÍN: si no sabes qué poner, utilizar este*

Atropellamiento de animales: *Utilizar cuando un vehículo atropella animales.*

Injuria punzo-cortante: *Utilizar cuando el pte se realiza heridas cortantes involuntarias por ej. con cuchillo de cocina al cocinar. NO UTILIZAR PARA CP.*

Inoculación de agentes biológicos: *PARA CP de heridas punzantes (aguja de jeringa), cortantes (bisturí).*

Contacto con agentes biológicos: *PARA CP de contacto de sangre con mucosas, ojos.*

Otras Formas: NO USAR

Tener en cuenta para el ítem ZONA AFECTADA:

Miembro superior, ubicaciones múltiples: *NO USAR. Colocar la zona de MS lesionada más afectada*

Miembro inferior, ubicaciones múltiples. *NO USAR. Colocar la zona de MI lesionada más afectada*

Ubicaciones Múltiples: *No usar*

- **Agente Material Asociado:** Refleja los objetos, maquinaria o herramientas involucradas en el accidente.

Código	Descripción del Agente Material Asociado
1	MÁQUINAS
10001	MOTORES TÉRMICOS
10200	MOTORES DE EXPLOSIÓN Y DE COMBUSTIÓN INTERNA
10300	MOTORES ELÉCTRICOS
10400	COMPRESORES Y VENTILADORES
10500	TRANSFORMADORES ELÉCTRICOS
10600	OTROS MOTORES NO ESPECIFICADOS BAJO ESTE EPIGRAFE
10700	SISTEMAS DE TRANSMISIÓN
10701	ARBOLES DE TRANSMISIÓN
10702	CORREAS, CABLES, POLEAS, CADENAS, ENGRANAJES
10703	GENERADORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA
10704	GENERADORES DE RADIACIÓN
10705	SISTEMAS CON CORREAS, CABLES, POLEAS, CADENAS, ENGRANAJES
10710	OTROS SISTEMAS DE TRANSMISIÓN NO LISTADOS BAJO ESTE EPIGRAFE
10800	MAQUINARIAS DE AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA
10801	MAQUINARIAS PARA AGRICULTURA
10802	MAQUINARIAS PARA GANADERÍA
10803	TRACTORES, TRACTORES CON REMOLQUE
10804	CARRETILLAS MOTORIZADAS
10805	MAQUINARIAS PARA LA ACTIVIDAD FORESTAL
10806	MÁQUINAS UTILIZADAS PARA LA ACTIVIDAD E INDUSTRIA PESQUERA
10900	OTRAS MAQUINARIAS
10901	MAQUINARIAS UTILIZADAS EN MINAS SUBTERRÁNEAS
10902	MAQUINARIAS UTILIZADAS EN MINAS A CIELO ABIERTO Y CANTERAS
10903	MAQUINARIAS UTILIZADAS EN MATADEROS, PREPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA CARNE (INCLUYENDO LA ELABORACIÓN DE FACTURAS)
10904	MAQUINARIAS PARA ENVASADO, PROCESAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PESCADOS, CRUSTÁCEOS Y OTROS PRODUCTOS DE LAGOS Y RÍOS
10905	MAQUINARIAS PARA LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS
10906	MAQUINARIAS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBIDAS
10907	MAQUINARIAS PARA LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DEL TABACO
10908	MAQUINARIAS PARA HILAR, TEJER Y OTRAS MÁQUINAS DE LA INDUSTRIA TEXTIL
10909	MAQUINARIAS PARA EL CURTIDO, LA PREPARACIÓN DEL CUERO Y LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CUERO
10910	MAQUINARIAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA MADERA (ASERRADEROS)
10911	MAQUINARIAS PARA LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE LA MADERA
10912	MAQUINARIAS PARA LA ELABORACIÓN DE PASTA DE MADERA, PAPEL Y CARTÓN
10913	MAQUINARIAS UTILIZADAS EN LA IMPRESIÓN O ENCUADERNACIÓN
10914	MAQUINARIAS PARA LA EDICIÓN Y GRABACIÓN DE PRODUCTOS DE PAPELERÍA
10915	MAQUINARIAS PARA LA ACTIVIDAD PETROLERA
10916	MAQUINARIAS PARA EL TRABAJO DE METALES

- **Naturaleza:** Describe el tipo de lesión o enfermedad, como fracturas, quemaduras, cortes, etc.

Código de Lesión	Descripción de la Lesión
01	Escoriaciones
02	Heridas punzantes
03	Heridas cortantes
04	Heridas contuso/anfractuosa
05	Heridas de bala
07	Contusiones
08	Traumatismos internos
09	Torceduras
10	Luxaciones
11	Fracturas cerradas
12	Amputaciones
14	Quemaduras térmicas
15	Cuerpo extraño en ojos
16	Enucleación ocular
17	Intoxicaciones
18	Asfixia
19	Efectos de la electricidad
20	Efectos de las radiaciones
21	Disfunciones orgánicas
22	Heridas de arma blanca
23	Esguinces
24	Fracturas expuestas
25	Quemaduras Químicas
26	Infecciones
27	Perdida auditiva
28	Efectos de impacto psíquico
29	Efectos de la presión
30	Efectos del frío
31	Efectos de Calor e Insolación
32	Efectos de compresión y aplastamiento
33	Efectos de atricción y aplastamiento
34	Efectos de cuerpo extraño en oído
35	Efectos de cuerpo extraño en nariz
36	Efectos por picadura
37	Desgarro
38	Distensión muscular
39	Lesiones inflamatorias cutáneas
40	Contacto directo con el fuego
99	Otras Lesiones no detalladas

- No utilizar "Otras formas de accidente" cuando el mecanismo accidentalógico no se ajusta bien en ninguno de los otros ítems. En estos casos utilizar como comodín

"Esfuerzos físicos al manejar objetos."

- Cuando las áreas lesionadas son muchas y están especificadas, elegir la más grave y completar los campos de segunda hoja en función de esa área.

- El Cie10 gobierna los demás campos. Si aparece Traumatismo en cie10 en naturaleza se coloca Traumatismo. Lo mismo con Contusión-Contusión, Esguince-Esguince.

- Cuando el paciente relata que se dobla/tuerce el pie o el tobillo, se utiliza siempre S93.4 (esguince de tobillo) y se completan los campos con tobillo. No está disponible el Cie10 de esguince de pie.

- Evitar texto extenso en "Diagnóstico de Certeza". Se deben mencionar puntualmente el tipo de lesión y las zonas afectadas.

Solapa Lugar de Accidente

Se ingresan los datos según el lugar de ocurrencia del accidente. Para los casos de Accidente de Trabajo y Enfermedad profesional, se autocompleta con los datos del Lugar de Trabajo.

Para los casos In Itinere, deberá editarse manualmente según corresponda.

The screenshot shows the 'Lugar del accidente' (Accident Location) form in the Colonia Suiza system. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes the Colonia Suiza logo, navigation menu, and search bar.
- Accident Details:**
 - Accidentado: OCHOA BASTIAN URIEL
 - DNI: 54002806
 - Cellular: +54 295 - 4953997
 - Teléfono: -
 - Dirección: B Ate 1 0 Piso - Depto: - SAN LUIS - SAN LUIS - CP: [5700] - SAN LUIS
 - Denuncia: W406826
 - Fecha de Denuncia: 13/06/2024, 14:33
 - Centro Médico: [Select]
 - Pre-Denuncia: NO
 - Denuncia Completa: [Check]
 - Empleador: 10065 - ESTADO DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS
 - CUIT: 30673377544
- Location Fields:**
 - Lugar accidente: LUGAR DE TRABAJO (MISMO EMPLEADOR)
 - Localidad: SAN LUIS
 - Calle: Ayacucho
 - Número: 1117
 - Código Postal: 5700
 - Circunstancia: En el trabajo
- Buttons:** Cancelar, Grabar y Salir, Guardar Cambios.

ACCIDENTE LABORAL

- Vía Publica
- Transito
- Lugar de Trabajo (Mismo Empleador)
- Lugar de Trabajo (Otro Empleador)
- Otro Centro de Trabajo (Otro Empleador)
- Otro Centro de Trabajo (Mismo Empleador)

ENFERMEDAD PROFESIONAL

- Lugar de Trabajo (Mismo Empleador)
- Lugar de Trabajo (Otro Empleador)

ACCIDENTE IN ITINERE

- Vía Publica
- Transito

Solapa PRIMER ASISTENCIA

Una vez finalizado el ingreso de los datos, se procederá a ubicar la dirección del domicilio y derivar al accidentado al Centro Médico más cercano al domicilio evaluando la gravedad de la lesión sufrida (si sufrió un traumatismo de cráneo con pérdida de conocimiento, fracturas, intoxicación) y la complejidad del Centro Médico (si tiene Tomógrafo, traumatología, servicio de toxicología, internación, etc.).

Se ingresa el Centro Médico al que derivaremos al accidentado para asistencia medica (Busca autocompletando). Una vez seleccionado, se podrá enviar la “Solicitud de Primer Asistencia” y gestionar el “Traslado de Primer Asistencia”

The screenshot shows the 'Primera asistencia' (First Assistance) form in the Colonia Suiza system. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes the Colonia Suiza logo, a search bar, and navigation icons.
- Accidentado Information:** Funes Rodriguez Pedro Adrian, DNI: 27759188, Celular: +54 261 - 7030830, Teléfono: 0261157030830, Dirección: Ruta 50 y Canal San Martín s/n Piso: - Depto: - 12 DE OCTUBRE - MENDOZA - CP: [5531] - FRAY LUIS BELTRAN.
- Denuncia Information:** Denuncia: 02470722/001/00, Fecha de Denuncia: 17/06/2024, 15:43, Centro Médico: [info icon], Pre-Denuncia: NO, Denuncia Completa: [checkbox].
- Provincia ART:** GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA, CUIT: 30689235545.
- Form Fields:** Search for Centro Médico, Provincia: MENDOZA, Localidad: MENDOZA, CLINICA FRANCESA (CFTM SRL), A determinar.
- Buttons:** MAIL ENVIADO, Sugerido Empleador, Trámite traslado.
- Details of CLINICA FRANCESA (CFTM SRL):** EJERCITO DE LOS ANDES 1696, MENDOZA MENDOZA, Tel: 0261157126318 /

Asistencia externa: se coloca el centro médico por el que recibió asistencia previo a la realizar la denuncia con la ART, si es que no pertenece a nuestra red de prestadores (como Hospitales Públicos y Centros de Obra Social).

¿Qué sucedió? Relato del siniestro

Se comunica la Sra. Cataneo Mabel, asistencia al policia, la cual refiere que el asegurado se dirigia a lugar de trabajo desde domicilio manejando su tomo particular cuando ante una curva derrapa y debe saltar de la moto. Presenta escoriaciones en ambas manos y en ambas piernas. No presenta golpe en la cabeza ni perdida de conocimiento, ni sintomas relacionados a un Tec.
IN Itinere: RUTA 40 Y Barrancas (Lujan de Cuyo, Prov. de Mendoza)

Comente lo sucedido

☐ validar diagnóstico

Asistencia externa

completar

Existen Empleadores con Centros Médicos de preferencia, el cual estará siendo informado por sistema, en la primera hoja y en la carga de datos principales de la denuncia.

 **Colonia Suiza**

Nueva Denuncia



Datos del Siniestro

Fecha Ocurrencia
17/06/2024

Hora Ocurrencia
22:13

Búsqueda Empleador
[30546694263] - GENDARMERIA NACIONAL - PROVINCIA ART - ... ✓

CUIT: 30546694263
Teléfono: -

Provincia ART

¿Qué sucedió? Relato del siniestro

Comente lo sucedido

Tipo Siniestro
Seleccione

☐ Reingreso ☐ Intercurrencia

☐ Siniestro Múltiple

Según la informacion obtenida del siniestro, seleccione la opción que corresponda

Aviso importante
Utilizar FUSEA para accidentados con domicilio en Capital Federal

Cancelar

Buscar Paciente

Colonia Suiza

Nueva Denuncia

Sección Centro Médico

Según las preferencias del empleador y la ubicación del puesto de trabajo, estos son los centros medicos recomendados. También pueden buscar otros.

Provincia

Minimo 3 caracteres

Localidad *

Minimo 3 caracteres

Minimo 3 caracteres

Campo Requerido

Sugerido Empleador

CLINICA CIUDAD DE LA VIDA (OBRA SOCIAL DEL PERSONAL GRAFICO) - CCV

CAPITAL FEDERAL

ALBERTI 447

Tel: 4308-2678

CENTRO MEDICO NOGOYA S.A.

CAPITAL FEDERAL

LA RIOJA 682

Tel: (011) 6009-2627

A determinar

Buscar Paciente

Se informa además si el empleador tiene autorizados para denunciar o datos para ingreso que sean importante de destacar en el ingreso:

Colonia Suiza

Nueva Denuncia

Datos del Sinistro

Fecha Ocurrencia

17/06/2024

Hora Ocurrencia

22:19

Búsqueda Empleador

[30561900678] - LA PRIMERA DE GRAND BOURG S A - PROD. D...

VIP

CUIT: 30561900678

Teléfono: -

☐

No Autorizado - Urgencia

Personal Autorizado

Personas autorizadas en el ingreso de una nueva denuncia por parte de LA PRIMERA DE GRAND BOURG S A. Por favor seleccionar, según la persona que realiza el llamado.

APELLIDO	NOMBRE	PUESTO
☐	GALARZA	MARA
☐	MAIDANA	JUAN JOSE

¿Qué sucedió? Relato del siniestro

Comente lo sucedido

Tipo Sinistro

Seleccione

☐ Peligroso

☐ Intercurrencia

Buscar Paciente

56

Según la cuenta a la que pertenezca el Empleador, se autoasigna el **Tramitador** y el **Auditor** del caso.

Colonia Suiza

Inicio > Consultas > Denuncia 02470738/001/00

General

Patología trazadora: No corresponde

Reingreso: ☐ Intercurrencia: ☐

Fecha de Ocurrencia: 16/06/2024 Hora: 08:15

Fecha baja médica: 17/06/2024 Fecha Recepción: 17/06/2024

Tramitador: Barba Cam Auditor: Cupido Victo

Estado de internación: Ambulatorio

Fecha internación desde: Fecha internación hasta: ☐ Recibe prestaciones en domicilio

Por último, se le otorgará al accidentado el Número de Siniestro generado por el sistema, Centro Médico al cual será derivado y whatsapp correspondiente al Tramitador asignado al caso.

💡 SE LE DEBERÁ RECORDAR AL ACCIDENTADO EN TODOS LOS CASOS (EXCEPTO Serológicos, Hipoacusias y Odontológicos) QUE A PARTIR DEL INGRESO DE LA DENUNCIA COMIENZAN CON LA LICENCIA POR LA ART Y DEBERÁN RETIRARSE DE SU LUGAR DE TRABAJO PARA DIRIGIRSE AL CENTRO MÉDICO ASIGNADO.

Además, se le debe informar que la denuncia debe ser realizada tanto telefónicamente como web, es decir formal.

General

Accidentado: BURNES MAXIMILIANO ADRIAN
 DNI: 26559664
 Celular: +54 11 - 67997329
 Teléfono: -
 Dirección: Carlos Diehl 748 Piso: - Depto: - LONGCHAMPS - GBA SUR - CP: [1854] - LONGCHAMPS

Denuncia: B407159
 Fecha de Denuncia: 17/05/2024, 14:58
 Centro Médico: [Seleccionar]
 Pre-Denuncia: NO
 Denuncia Completa: ☐

Provincia ART
 Empleador: GCBA
 CUIT: 34999032089

☐ Sinistro Múltiple

Datos Medicos

Responsable ingreso: Camila Lov
 Denunciante autorizado: [Seleccionar]

Estado médico activo: **ILT**
☐ Rechazado por ART
☐ Dictamen
☐ Recibido por Telegrama

☐ Corto Punzante
☐ Sin baja laboral
☒ Sinistro Mixto

Patología trazaradora: No corresponde
 Roam: [Seleccionar]

☒ Reingreso Sinistro de Origen: 02457167/001/00
☐ Intercurrencia

Fecha de Ocurrencia: 08/05/2024
 Hora: 05:15

Una vez finalizada la llamada, procederemos a completar la totalidad de la denuncia, y enviar la misma por mail al Centro Médico en forma de autorización para la atención.

En caso de no haber prestador disponible en cartilla en la región geográfica a derivar, se procede a :

- Solicitar Prestador a la ART correspondiente segun Empleador
- Si aún así no se consiguiera, se indicará al paciente que reciba atención particular por Hospital Público u Obra Social y solicite su posterior reintegro.
- Dejar reflejado en comentarios el motivo de la derivación a un prestador externo, y donde recibirá asistencia el paciente.

IMPORTANTE:

- ♦ Los Nombres y Apellidos nunca deben ser ingresados con acento ni apóstrofes.
- ♦ Los casos donde solo hay pérdida o ruptura de piezas dentarias, corto punzantes e hipoacusias son SIN BAJA LABORAL.

Para realizar búsqueda de siniestros

Se visualizará en la pantalla principal los siniestros ingresados del día por el operador:



Para realizar consultas a través de diferentes filtros, desde la pantalla de inicio, ingresar por denuncias a “Consultas”



Accedo a la pantalla donde se podrá realizar la consulta en base a diferentes criterios (Número de siniestro, DNI, Apellido y Nombre, CUIL, etc.)

Consultas de Siniestros

DNI Ingrese el DNI

Nro. Denuncia Completo

Fecha de Ocurrencia Desde Hasta

Operador Estado CEM

Apellido Nombre

Nro Denuncia Contiene Nro CUIL

Fecha Denuncia Desde Hasta

Fecha Alta Desde Hasta

☐ Siniestros NO Integrados ☐ Siniestros sin verificar ☐ Siniestros con pendientes

DENUNCIA	ACCIDENTADO	EMPLEADOR	TRAMITADOR	FECHA CREACIÓN	FECHA OCURRENCIA	CENTRO PRIMERA ASISTENCIA	OPERADOR CEM	ESTADO CEM	ACCIONES
----------	-------------	-----------	------------	----------------	------------------	---------------------------	--------------	------------	----------

Luego de una búsqueda se observará los datos de siniestros que arroje la misma, con los respectivos datos de cada uno y accesos

Consultas de Siniestros

DNI Ingrese el DNI

Nro. Denuncia Completo

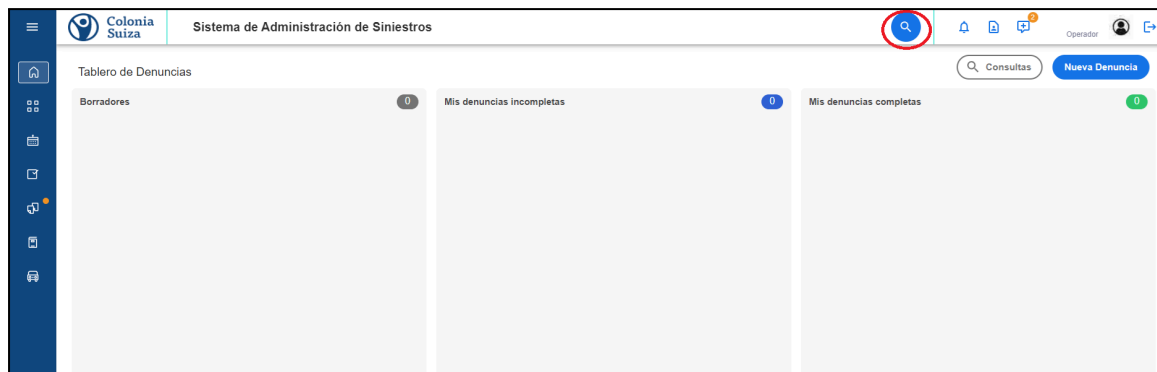
Fecha de Ocurrencia Desde Hasta

Operador Estado CEM

DENUNCIA	ACCIDENTADO	EMPLEADOR	TRAMITADOR	FECHA CREACIÓN	FECHA OCURRENCIA	CENTRO PRIMERA ASISTENCIA	OPERADOR CEM	ESTADO CEM	ACCIONES
AL375896	Ziegler Francisco	ALMAFUERTE EMPRESA DE TRANSPORTE	Cabrera Facundo	14/06/2024, 16:43	14/06/2024, 16:40	HOSPITAL DISTRITAL SAN LUCAS	Ventura Agustín	Incompleto	Ver
B375895	PONCE BRENDA	TRANSPORTE COSTA AZUL SRL	Russo Antonella	14/06/2024, 16:17	14/06/2024, 16:17	A DETERMINAR	Pasciuto Marcelo	Incompleto	Ver
B375894	Coppola Sebastián	LENTES UNIVERSALES S.R.L.	Tenaglia Jonatan	13/06/2024, 15:53	13/06/2024, 15:53	A DETERMINAR	Pasciuto Marcelo	Incompleto	Ver
AL375893	Ziegler Francisco	ALMAFUERTE EMPRESA DE TRANSPORTE	Cabrera Facundo	11/06/2024, 17:38	11/06/2024, 17:38	A DETERMINAR	Ventura Agustín	Incompleto	Ver
B375890	GOHEZ MARIA	TRANSPORTE COSTA AZUL SRL	Russo Antonella	10/06/2024, 12:26	10/06/2024, 12:26	CLINICA ONNIS- INSTITUTO OPTALMOLOGICO PRIVADO	Pasciuto Marcelo	Incompleto	Ver
B375889	Coppola Sebastian	LENTES UNIVERSALES S.R.L.	Tenaglia Jonatan	10/06/2024, 10:57	10/06/2024, 10:57		Ventura Agustín	Incompleto	Ver
B375887	BENITEZ RAUL HECTOR	DC & ASOCIADOS S.R.L.	Russo Antonella	04/06/2024, 23:45	04/06/2024, 23:43	CASTRO LOPEZ, SERGIO DANIEL	Ventura Agustín	Incompleto	Ver

Acceso a prestadores

Acceso a listados de prestadores desde INICIO:



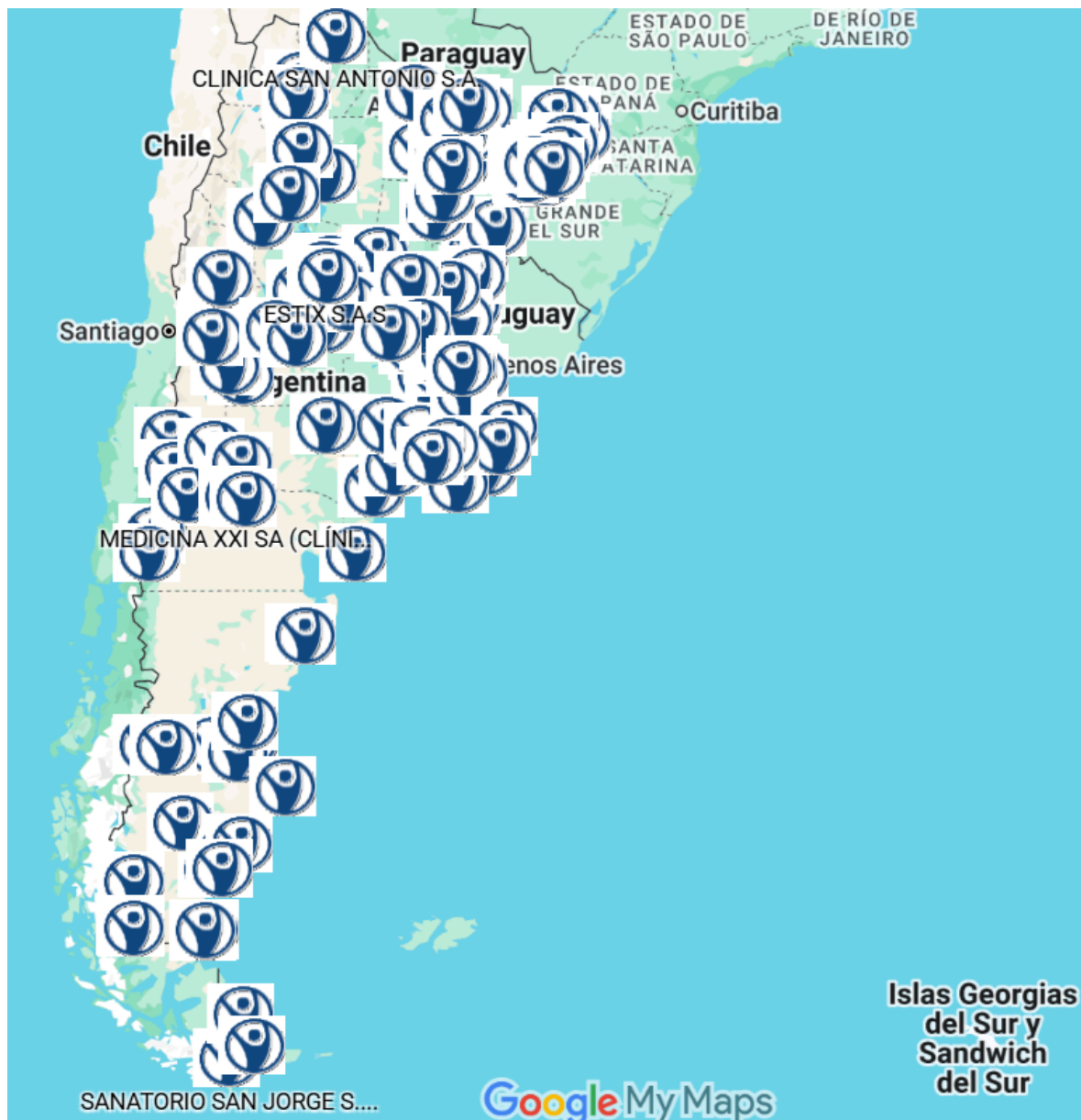
Búsqueda según diferentes criterios (Nombre del prestador, Ubicación, estado, complejidad etc.)

Siempre colocar Tipo: PRESTADORES MÉDICOS

Brindará un listado con el filtro realizado



También, a través de la herramienta de Google Maps podrán acceder al “Mapa de Prestadores Médicos” que cuenta con la ubicación de los centros médicos, farmacias, agencias de remis y servicios de ambulancia a lo largo del país



ENFERMEDADES PROFESIONALES

El Decreto 658/96 aprueba el Listado de Enfermedades Profesionales establecido en el artículo 6°, inciso 2, de la Ley 24.557 sobre Riesgos del Trabajo.

El Comité Consultivo Permanente, creado por la Ley 24.557, elaboró el listado con participación de representantes gubernamentales, empleadores y trabajadores.

El listado identifica:

- Agentes de riesgo.
- Enfermedades asociadas.
- Actividades laborales que pueden generarlas.

Se basó en:

- Estudios técnicos nacionales.
- Aportes de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Repertorio de 1994).
- Experiencia de sistemas similares en Chile, Colombia y Francia.

Se excluyen agentes sin patología claramente definida.

La finalidad es establecer un marco claro para la identificación y notificación de enfermedades profesionales, garantizando protección y reparación ante riesgos laborales.

ENFERMEDADES	ACTIVIDADES LABORALES QUE PUEDEN GENERAR EXPOSICION
AGENTE: POSICIONES FORZADAS Y GESTOS REPETITIVOS EN EL TRABAJO I (Extremidad Superior)	

— Afecciones periarticulares: — Hombro: Hombro doloroso simple (tendinitis del manguito de los rotadores). Hombro anquilosado después de un hombro doloroso rebelde. — Codo: Epicondilitis Epitrocleitis Higromas: Higroma agudo de las sinoviales o inflamación del tejido subcutáneo de las zonas de apoyo del codo. Higroma crónico de las sinoviales del codo. Síndrome de compresión del nervio cubital. Síndrome del pronador. Síndrome cérvico-braquial — Muñeca, manos y dedos: Tendinitis, tenosinovitis de los tendones de la muñeca y mano. Síndrome del Túnel Carpiano. Síndrome de Guyon	Lista de actividades donde se puede producir la exposición: Hombro: Trabajos que requieren de movimientos repetitivos o forzados del hombro. Codo: Trabajos que requieren de movimientos repetitivos de aprehensión o de extensión de la mano, o de supinación y prono-supinación. Trabajos que requieren de movimientos repetitivos de aducción o de flexión y pronación de la mano y la muñeca, o movimientos de supinación y prono-supinación. Trabajos que requieren de un apoyo prolongado sobre la cara posterior del codo. Idem. Idem. Trabajos que requieren de movimientos repetidos o mantenidos de los tendones extensores y flexores de la mano y los dedos. Trabajos que requieren de movimientos repetidos o mantenidos de extensión de la muñeca o de aprehensión de la mano, o bien de un apoyo prolongado del carpo o de una presión mantenida o repetida sobre el talón de la mano.
AGENTE: SOBRECARGA DEL USO DE LA VOZ	
— Disfonía que se intensifica durante la jornada de trabajo y que recurre parcial o totalmente durante los períodos de reposo o vacaciones, sin compromiso anatómico de las cuerdas vocales. — Disfonía persistente que no remite con el reposo y que se acompaña de edema de cuerdas vocales. — Nódulos de las cuerdas vocales.	Lista de actividades donde se puede producir la exposición: — Maestros o profesores de educación básica, media o universitaria. — Actores profesionales, cantantes y otros trabajadores de las artes o espectáculos. — Telefonistas.

El ingreso de las Enfermedades Profesionales se realiza cuando el paciente refiere tener signos y/o síntomas de enfermedad ocasionados por sus tareas laborales, y si el paciente posee un estudio complejo ya realizado que constate la lesión o patología.

Se deberá solicitar:

- ¿Qué tipo de estudio se realizó? Ejemplo: Análisis sanguíneo, Fibroscopia, Estroboscopia, Rinofibrolaringoscopia.

- Diagnóstico de certeza. Ejemplo: TBC, Hiatus longitudinal, Esbozo Nodular, Nódulos en cuerdas vocales.
- ¿Qué médico diagnosticó, en que Institución y cuando se lo realizó?
- Ocupación y antigüedad.

INGRESO CON CERTIFICADO EN MANO	Se ingresa EP con la fecha emitida en el certificado (Tienen 2 años para denunciar la EP desde la fecha del Dx)
INGRESO SIN CERTIFICADO EN MANO	Se ingresa EP con la fecha en que se comunica (Lo ideal es que el paciente cuente con el certificado en mano, si no lo tienen podemos ingresar la EP igualmente)

INFORMACIÓN IMPORTANTE A RECORDAR: Cada Empleador posee particularidades en la forma de ingreso, siendo que algunos admiten el ingreso telefónico directo, otros solicitan el ingreso por vía telegrama/Denuncia en pagina web (PROVINCIA ART) y otros solicitan consulta previa vía mail a los referentes de la cuenta (UCAPP) !!!!!

En el ingreso, en todos los casos se clasificará el siniestro como **“Enfermedad Profesional”** en tipo de accidente y se especificará la fecha de primera manifestación (fecha de diagnóstico o inicio de síntomas).

Se debe solicitar el envío de los estudios o diagnóstico al Tramitador si los tuviera.

Las denuncias de enfermedad profesional que se ingresen por vía telefónica y cuenten con más de un diagnóstico, deberán ser desglosadas por CIE10 correspondiente.

Colonia Suiza

Inicio > Consultas > Denuncia 19874

General

Estado de internación

Ambulatorio

Fecha internación desde

Fecha internación hasta

☐ Recibe prestaciones en domicilio

Tipo Sinistro

Enfermedad Profesional

Fecha de Primera Manifestación

10/05/2024

Forma de accidente

[86] - Otras Formas de Accidente no incluidas en la presente Codificación

✓

Zona Afectada

[47] - Oído (incluye Oído medio e interno y Nervio auditivo)

✓

Naturaleza

[47] - Pérdida auditiva

✓

Agente causante EP

[333] - RUIDO

✓

Agente Material asociado

[123] - RUIDO

✓

Diagnóstico CIE10

[H83.3] - EFECTOS DEL RUIDO SOBRE EL OIDO INTERNO

✓

☐ múltiples CIE10

Diagnóstico de Certeza

Hipoacusia bilateral

Protocolo Corto-Punzante (Serológicos)

Los accidentes que se consideran cortopunzantes son aquellos en los cuales el accidentado toma contacto directo con fluidos biológicos de otra persona, con lo cual existe riesgo de contagio de enfermedades tales como HIV, Hepatitis B y C.

La atención de estos tipos de siniestros se encuadra bajo la resolución 18/2000 (Modificación de las Normas de Notificación y Atención de Accidente Laboral del Personal de la Salud con Riesgo de Infección por Patógenos Sanguíneos)

Es accidente serológico, por ejemplo:

- Un enfermero que luego de realizar una extracción de sangre a un paciente, se pincha con la aguja ya utilizada
- Un cirujano que se produce una herida cortante en el dedo con un bisturí utilizado en un paciente en el quirófano
- Un enfermero que se salpica sangre directamente en los ojos o la boca. (contacto de fluidos con mucosas)
- Una docente que es mordida por un alumno, lo cual le produce lesión expuesta de la piel con sangrado.
- Abuso sexual con acceso carnal en el ámbito laboral

NO es accidente serológico, por ejemplo:

- Un enfermero que, al preparar la jeringa para dar una inyección, antes de aplicarla (es decir, con la aguja aun estéril) se pincha a sí mismo
- Un cirujano que se produce una herida cortante en el dedo con un bisturí estéril
- Una persona que se produce un corte o pinchazo con algún elemento que no se usó previamente sobre otra persona o haya tenido contacto con su sangre
- Un enfermero que se salpica sangre sobre la ropa, sin contacto con su piel ni mucosas
- Un veterinario que es mordido por un animal

Ante el ingreso de un siniestro con riesgo serológico, el operador deberá solicitar el servicio de un extraccionista que dentro del plazo máximo de 3 horas se dirigirá a la Institución donde se encuentre el accidentado y le realizará una extracción sanguínea a este y al paciente con el cual se produjo el accidente, para realizar la serología. Además, se le hará entrega de la medicación Antirretroviral (ARV) para la prevención del contagio. Posteriormente, el accidentado tendrá una consulta con un Infectólogo quien le indicará los resultados de los análisis y el tratamiento a seguir.

 **ESTE TIPO DE ACCIDENTES NO CORREN CON LICENCIA POR ART Y NO SE REALIZAN DERIVACIÓN A CENTRO MÉDICO A MENOS QUE EL PACIENTE HAYA SUFRIDO UNA HERIDA CORTANTE QUE REQUIERA SUTURA O CURACIÓN U OTRA LESIÓN CONCOMITANTE (SINIESTRO MIXTO). EN ESTOS CASOS SE LE BRINDA NÚMERO DE DENUNCIA, BAJA LABORAL, DERIVACIÓN A CENTRO MÉDICO POR ART ASI COMO**

COORDINACIÓN DE SERVICIO DE EXTRACCIÓN EN CENTRO MÉDICO AL CUAL SE DERIVARA, DOMICILIO LABORAL O DOMICILIO PERSONAL DEL PACIENTE (EN FUNCIÓN DE MÚLTIPLES VARIABLES: PRESENCIA O NO DE PACIENTE FUENTE, URGENCIA DE LA ATENCIÓN CLÍNICO-TRAUMATOLOGICA POR GUARDIA, ETC)

The screenshot displays the 'General' tab of a patient record in the Colonia Suiza system. The patient is identified as PARRA JANNYS, with DNI 94811055 and a cellular number +54 11 - 55709279. The address is Av Francisco Rabanal 1841 Piso: - Depto: - CABA - CAPITAL FEDERAL - CP: [1437] - CAPITAL FEDERAL. The system shows a 'Corte Punzante' (Punctate Cut) and 'Sin baja laboral' (No work leave). The 'Extraccionista' (Extractor) is listed as DIAZ RUIZ EVELYN SOLEDAD. The 'Hora pedido extracción' (Extraction request time) is 00:13, and the 'Hora validación extracción' (Extraction validation time) is 3:13. The system also indicates 'Sinestros Múltiple' (Multiple Accidents) and 'Sinestros Múltiple' (Multiple Accidents).

Si la denuncia se realiza estando el accidentado en la Institución donde trabaja:

1. Una vez que por medio del relato se constate que el accidente es corto punzante, se procederá a explicar al paciente el protocolo que se aplicará (extracción y entrega de medicación profiláctica) y se le indicará que este tipo de accidentes NO corren con licencia por ART.
2. Se ingresarán los datos del accidentado de la manera habitual y se le consultará en qué lugar de la Institución se encontrará tanto él como la fuente (Fuente = paciente con el cual se produjo el accidente) y el Nombre y Apellido de la misma. Se le solicitará que bajo ninguna circunstancia abandone la Institución hasta la llegada del Enfermero.
3. Inmediatamente se deberá enviar la solicitud de asistencia via mail al servicio de extraccionistas disponible para solicitar el servicio, reforzar el pedido vía telefónica. Se le deberá informar: Nombre y Apellido del accidentado y de la Fuente, Número de denuncia, Lugar de trabajo y en qué sector se encontrarán tanto el accidentado como la fuente.
4. Se deberá dejar constancia en Observaciones el horario en el cual se solicitó el servicio al Enfermero (asi como cargar correspondiente alarma en el sistema) y pasadas las 3 horas, nos comunicaremos con el Enfermero nuevamente para corroborar que el servicio haya sido realizado. Colocar siempre sí se concretó la extracción de la fuente en comentarios y en caso de que no se haya realizado con fuente, motivo por el cual no se realizo la extracción a la fuente.

Si la denuncia se realiza cuando el accidentado se retiró de la Institución donde trabaja:

1. Se intenta en primera instancia que el accidentado vuelva al lugar de accidente para tomarle la muestra a él y a la fuente. Caso contrario, se coordina el servicio para el accidentado en un segundo domicilio (personal o laboral). Si la extracción se coordina en otro lugar, el caso quedará sin fuente.
2. En caso de no poder concretar extracción en otro domicilio, se dará aviso al sector de serológicos para coordinar la extracción a posterior.

Los estudios que se realizan ante un accidente que requiera prestaciones por serología son:

- HIV
- HCV
- HBV CORE
- HBV Ant sup
- TGO
- TGP
- HEMATOCRITO

Sobre la FUENTE:

- Si el paciente fuente es menor de edad, se encuentra en estado de coma o está a cargo de un Juzgado, se deberá solicitar al paciente que consiga una autorización por escrito en la cual los responsables de la fuente autoricen la extracción sanguínea.
- En caso de que se desconozca la identidad, el accidente quedará registrado como Sin Fuente.
- Hasta los 6 meses de edad se debe utilizar a la madre del niño como fuente del caso.
- Si el paciente fuente se retiró de la Institución, el accidentado se deberá encargar de contactar al mismo y solicitarle que regrese para realizar la extracción. CASO CONTRARIO, EL SINIESTRO QUEDARÁ SIN FUENTE

Importancia de la PPE:

La Profilaxis Post-Exposición para el VIH (PPE) constituye una herramienta de prevención que consiste en el uso de medicamentos antirretrovirales para reducir el riesgo de infección luego de situaciones de potencial exposición del virus. Su incorporación está recomendada por la Organización Mundial de la Salud en el marco de una estrategia de Prevención Combinada. Cuando se inicia dentro de las 72 horas del episodio de potencial exposición al VIH, la PPE reduce en forma significativa el riesgo de transmisión, por lo que su uso se indica en exposiciones ocupacionales y no ocupacionales esporádicas.

En la actualidad, una combinación de 3 drogas antirretrovirales durante 28 días es el esquema estándar empleado como PEP. A través de la Dirección de Sida, ETS, Hepatitis y

TBC, se distribuye la medicación necesaria para que la PEP esté disponible en efectores del sistema público de salud cuando está clínicamente indicada.

La PEP está indicada si se cumplen los siguientes requisitos:

1. El material biológico tiene capacidad de transmitir el VIH

Material CON capacidad de transmitir el VIH	Material SIN capacidad de transmitir el VIH
• Sangre • Semen y fluido preseminal • Fluidos vaginales y/o rectales • Leche materna • Órganos y tejidos • Líquido amniótico, cefalorraquídeo, pleural, articular, pericárdico • Cualquier otro fluido corporal visiblemente sanguinolento	• Saliva • Secreciones respiratorias • Lágrimas • Vómito • Sudor • Orina • Materia fecal

2. El tipo de exposición tiene riesgo de transmitir el VIH

Exposiciones CON riesgo de transmisión del VIH	Exposiciones SIN riesgo de transmitir el VIH
• Percutánea (pinchazos, cortes, etc.); • Mucosas (anal, vaginal, oral, ocular, etc.); • Cutáneas sobre piel no intacta (por ejemplo dermatitis o una herida de menos de 72 hs.); • Mordeduras con presencia de sangre de persona fuente.	• Cutáneas sobre piel intacta; • Mordeduras sin presencia de sangre.

3. El tiempo transcurrido desde la exposición es menor a 72 horas

Situaciones especiales para la PPE:

- Personas con patología renal
- Personas con infección crónica por hepatitis B.

- Persona fuente con exposición previa a múltiples esquemas ARV.
- Personas gestantes y lactantes: *Ninguno de los dos escenarios contraindica el uso de PEP. Mientras dure la profilaxis y hasta descartar que se haya producido la transmisión, se debe interrumpir la lactancia y asegurar siempre que sea posible la provisión de sucedáneos de leche materna.*

Cualquiera de estas situaciones puede ser consultada directamente con Infectología y será el profesional a cargo quien decida el riesgo/beneficio de la medicación.

Pacientes con efectos adversos por la medicación:

Dentro de los efectos adversos de la medicación antirretroviral podemos encontrar malestar gastrointestinal o rash (erupción en la piel), entre otros.

En caso de que algún paciente se comunique informando que se encuentra con malestar por la medicación se deberá:

- De lunes a viernes de 8 a 17 hs: Poner en contacto al paciente con sector de Serológicos
- Fuera de este horario: Ofrecer la opción de comunicarse al día siguiente para hablar con el sector de serológicos y sea evaluado por nuestro médico infectólogo, o brindar derivación por Guardia a un centro de nuestra red y modificar a siniestro mixto. En el caso de darse esta segunda opción, realizar gestión de “baja laboral p/derivación por guardia” en SAS [Marcar el caso como siniestro mixto en SAS así como asignar el caso a gestor de cuenta correspondiente], luego enviar mail de asistencia médica por guardia y enviar mail con información del caso con copia a sector serológico + tramitación correspondiente (tramitador, auditor, referente de cuenta) + CeCAP + Supervisión CeCAP. Este último paso está destinado a informar a los sectores correspondientes que al afectado/a se le dio baja laboral para poder derivar por guardia o atención por sintomatología y así poder resolver el estado de dicha baja laboral así como sector que seguirá la gestión del caso.

Pacientes sin medicación:

En caso de que se comunique un paciente informando que se quedó sin medicación se deberá poner en contacto al paciente con el sector de Serológicos para que evalúe la situación.

Fuera de horario administrativo:

- Corroborar con la evolución que la Infectóloga no haya indicado la suspensión de medicación.
- Si no hubiera certeza, solicitar al extraccionista que le entregue la medicación faltante. Informar por mail al sector correspondiente.

Casos con mecanismo dudoso:

Los casos en los que no haya certeza sobre el contacto con fluidos deberán ser ingresados y derivados a un Centro Médico, donde será el profesional a cargo quien determinará el riesgo de contagio.

Estos casos correrán con licencia por ART de manera habitual hasta que el médico indique el alta.

Si el médico determina que corresponde realizar serología debemos:

- 1 - Tildar el siniestro como "Cortopunzante: SI"
- 2- Solicitar el servicio a los extraccionistas que tenemos por cartilla según disponibilidad (independientemente si el centro médico le brindó turno para realizar la serología en el mismo prestador). En ese caso, no deben presentarse en el turno. La prioridad siempre serán los extraccionistas de la zona.
- 3- El afectado deberá esperar la baja laboral informada por su gestor via comunicación wpp. Hasta entonces no deberá volver a su trabajo.

Ejemplo:

- "Se comunica XXX quien refiere que el paciente se encontraba en la unidad de colectivo cuando se le arrima un pasajero para robarle y lo golpea en el ojo derecho, no sabe referir con qué elemento. Refiere herida cortante."
- "Se comunica XXX quien refiere que estaba conteniendo a un niño que estaba alterado, cuando este lo muerde, levantando la piel levemente. Refiere escoriaciones y un pequeño hematoma."
- "Se comunica XXX quien refiere que estaba reduciendo a un interno cuando este le arroja y vuelca un balde con líquido que aparentemente tendría orina."

SINIESTROS MIXTOS:

Son aquellos que corresponden a un mecanismo corto punzante pero además tendrán derivación a Centro Médico para su asistencia (por una herida cortante considerable por ejemplo), los mismos deben quedar marcados en la solapa “General” de la siguiente manera:

- **Estado Médico Activo:** ILT (en este caso, el paciente tendrá licencia)
- **Corto Punzante:** SI
- **Sin Baja Laboral:** Destildado

The screenshot displays a web form for recording an incident. At the top, there is a dropdown menu for 'Estado médico activo' with 'ILT' selected. To its right are three checkboxes: 'Rechazado por ART', 'Dictamen', and 'Recibido por Telegrama'. Below these, there are three more checkboxes: 'Corto Punzante' (checked), 'Sin baja laboral', and 'Sinistro Mixto' (highlighted with a red box). The 'Sinistro Mixto' toggle switch is currently in the 'on' position. At the bottom, there is a section for 'Extracción' with three fields: 'Hora pedido extracción' (00:13), 'Extraccionista' (DIAZ RUIZ EVELYN SOLEDAD), and 'Hora validación extracción' (03:27).

Al activar el switch “Sinistro Mixto”, el sistema disparará automáticamente un mail con los datos del siniestro para notificar al Tramitador del caso. En caso de no estar operativa esta función, enviar mail de Sinistro Mixto con copia a gestor, auditor y referente de cuenta, supervisión del CeCAP y mail del CeCAP.

TRASLADOS

Marco Legal: Resolución 1240/2010 - Ley Nº 24.557

Artículo 1º — Dispónese que las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (A.R.T.) y los Empleadores Autoasegurados (E.A.), **deberán arbitrar los medios necesarios a fin de asegurar la presencia de los trabajadores damnificados ante los prestadores asistenciales, toda vez que deban concurrir a recibir las prestaciones establecidas en el artículo 20 de la Ley Nº 24.557.**

Art. 4º — Todos los traslados que deban efectuar los damnificados para recibir prestaciones en especie, de ida al prestador, entre prestadores y de regreso a su domicilio, estarán a cargo de las A.R.T. y de los E.A., como también el alojamiento y la alimentación, según la escala de gastos, que como Anexo I, forma parte integrante de la presente resolución.

Art. 5º — Con el objeto de cumplir con las obligaciones impuestas en la presente resolución, las A.R.T. y los E.A. podrán contratar o gestionar por sus propios medios o a través de terceros, los servicios de traslados, alojamiento y alimentación que deban brindarle al damnificado.

En caso de no optar por lo indicado en el párrafo precedente, la A.R.T. o el E.A. deberán abonar a los trabajadores las sumas indicadas en el Anexo I, juntamente con los pasajes de ida y vuelta, con una antelación no inferior a CUARENTA Y OCHO

(48) horas del día en que aquél deba emprender el traslado por el medio de transporte que corresponda.

Art. 6º — Los profesionales intervinientes deberán prescribir en todos los casos, el medio de traslado, sea por un medio regular de transporte o por un medio de carácter especial. Dicha prescripción procurará no exponer al trabajador accidentado a riesgos o a incomodidades que sean evitables. A todos los efectos, se entenderá por medio especial de transporte, a aquel que se efectúe a través de remis, taxi, ambulancia o avión.

Remises:

Este tipo de traslados será el sugerido en los casos en que el accidentado haya sufrido un siniestro leve o moderado y no presente síntomas agudos (como mareos) o que constituyan una emergencia (como sangrado activo profuso).

Se deberá constatar que el accidentado esté en condiciones de aguardar una demora mayor o igual a una hora promedio.

La gestión de este tipo de traslados se encontrará a cargo del sector de Traslados durante el horario administrativo, pero fuera de este, estarán a cargo del CeCAP.

Gestión de Remises en horario administrativo:

- 1) Se corrobora la dirección en la cual se encuentra el accidentado y un teléfono para poder comunicarnos con el mismo. Se le informará al accidentado que se comenzará a gestionar traslado de primera asistencia por art, aclarándole que no se autorizará espera, retorno (este debe solicitarse desde centro médico de art al finalizar la atención médica), acompañante (al menos que el afectado lo requiera con excepcionalidad) ni traslados junto a menores.
- 2) Desde la solapa de “Traslados” del siniestro, se completarán los datos de origen y destino para que se envíe la planilla de solicitud al área correspondiente:

Cerrar

B1000096

General

Primera Asistencia

Lugar del Accidente

Seguimiento

Traslados

Turnos

Solicitudes Genéricas

Accidentado: Martínez Martín

DNI: 30403040

Celular: +54 11 - 50501010

Telefono: 4783-5050

Dirección: SAN JUAN 159 Piso: 1 Depto: 3 CABA - CAPITAL FEDERAL - CP: 1064

☐ Sinistro Múltiple

Periodo de Carga

Operador

Estado

07/02/2025

08/02/2025

Seleccionar

RESPONSABLE

RECORRIDO

FECHA TURNO ↑

Inicio > Consultas > Denuncia B1000096

Traslados

1

2

3

4

Información traslado

Recorrido

Reserva mail

Confirmación

Fecha

01/01/2025

12:28

Centro Médico

CLINICA CIUDAD DE LA VIDA (OBRA SOCIAL D... ✓

Tipo de Traslado

Remis

Tipo de Viaje

● Ida

○ Ida / Vuelta

Cancelar

Solo Carga

Siguiente

Consultas > Denuncia B1000096

Detalles

Paciente: Martínez Martín
 3040
 54 11 - 50501010
 4783-5050
 SAN JUAN 159 Piso: 1 Depto: 3 CABA - CAPITAL FEDERAL - CP: 1064

Denuncia: B1000096
 Fecha de Denuncia: 07/02/2025
 Centro Médico
 Pre-Denuncia: NO
☐ Denuncia Completa

Fecha de Carga: 08/02/2025
 Operador: [Seleccionar]
 Estado CEM: [Seleccionar]

TABLE	RECORRIDO	FECHA TURNO ↑	TIPO VIAJE
No hay registros para mostrar			

1 Información traslado

2 **Recorrido**

3 Reserva mail

4 Confirmación

Recorrido

Origen

☒ Domicilio: SAN JUAN 159 Piso: 1 Dpto: 3 - CABA - CAPITAL FEDERAL
☐ Lugar de trabajo: Urquiza 609 - CABA - CAPITAL FEDERAL
☐ Lugar de accidente: Urquiza 609 - CABA - CAPITAL FEDERAL
☐ Otro

Provincia: Localidad:
 Mínimo 3 caracteres Mínimo 3 caracteres
 Puede buscar por nombre
 Dirección:

Destino

☒ Centro Médico: ALBERTI 447 - CABA - CAPITAL FEDERAL
☐ Otro

Provincia: Localidad:
 Mínimo 3 caracteres Mínimo 3 caracteres
 Puede buscar por nombre
 Dirección:

Observaciones:

Presionando la opción “Pedir al Sector Traslados” se disparara la solicitud por mail:



Centro de Emergencias Medicas <cem@colonia-suiza.com>
para Traslados

13:17 (hace 9 horas) ☆ ↶

Sistema de Gestión de Calidad**Planilla para Traslado Esponáneo**

Denuncia: B407259

Solicitud de Primer Traslado

Apellido y Nombre: SWICACH BEATRIZ

Celular: 54 011 - 1562914223

Tipo de viaje: Ida

Tipo de traslado: Remis

Lugar de Retiro: Escuela Infantil 5 DE 2 - Sarmiento 2832 (CABA)

Lugar de Destino: CLINICA CIUDAD DE LA VIDA CCV - ALBERTI 447, CABA

Dirección de regreso:

Fecha y Hora de Solicitud: 18/06/2024 13:17 hs

Domicilio Real: HONDURAS REP DE- [CP: 1180]- [Rango Altura: 3701 - 4200] 3730 7 B - CABA (CAPITAL FEDERAL)

Observaciones:

Elaborado por:

Se deberá verificar que el mail enviado automáticamente sea respondido por el sector de Traslados para su correcta gestión.

Si bien la gestión corresponde al área de Traslados, se recomienda el seguimiento del caso mediante consultas recurrentes a dicho sector sobre el estado de la gestión. En caso de que el mismo no fuera realizado al final de la jornada del operador que lo solicita, se recomienda que este deja la gestion en carpeta de seguimientos hasta que se confirme la gestion exitosa del mismo, renuncia al traslado para solicitarlo la jornada siguiente, desestimo debido a traslado por sus propios medios, etc.

Toda información pertinente debera dejarse en observaciones (SAS)

Gestión de Remises fuera de horario administrativo:

Desde la solapa de “Traslados” del siniestro, se completarán los datos de origen y destino siguiendo los pasos anteriores.

En la pantalla siguiente se deberán seleccionar las Agencias a las cuales se desea solicitar el traslado según la zona en donde se encuentre el accidentado

En este caso, el mail se dispara directamente a las agencias de remis, y se deberá corroborar la respuesta de las mismas hasta que alguna informe disponibilidad y se pueda confirmar el traslado.

Inicio > Consultas > Denuncia B1000096

Traslados

Accidentado: Martínez Martín
DNI: 30403040
Celular: +54 11 - 50501010
Teléfono: 4783-5050
Dirección: SAN JUAN 159 Piso: 1 Depto: 3 CABA - CAPITAL FEDERAL - CP: 1064

Denuncia: B1000096
Fecha de Denuncia: 01/01/2025
Centro Médico: CENTRO MEDICO NOGOYA S.A.
Pre-Denuncia: ☐ Denuncia: ☐

☐ Sinistro Múltiple

Periodo de Carga: 07/02/2025 - 08/02/2025
Operador: Seleccionar
Estado CEM: Seleccionar

RESPONSABLE	RECORRIDO
Marcelo Pasciuto	SAN JUAN 159 Piso: 1 Depto: 3 - CABA - CAPITAL FEDERAL / LA RIOJA 682 - CABA - CAPITAL FEDERAL

Datos Traslado

Fecha: 01/01/2025
Hora: 12:31
Centro Médico: CENTRO MEDICO NOGOYA S.A.
Tipo de Traslado: Remis

Tipo de Viaje: Ida
Estado del Viaje: Solicitado
Código:
Diagnóstico presuntivo: Traumatismo de craneo

Recorrido:
Origen: SAN JUAN 159 Piso: 1 Depto: 3 - CABA - CAPITAL FEDERAL
Destino: LA RIOJA 682 - CABA - CAPITAL FEDERAL

Servicio Traslado
Activa el servicio de traslado utilizado o puedes agregar uno nuevo. Recuerda que esta información es la que quedará registrada en el sistema.
☐ 16 - AGENCIA MAX 24 HS (SALTA - ORAN)
☒ MARIA CECILIA LUGONES
☐ REMISES SAN JUAN

Observaciones

Guardar observacion

Cancelar Confirmar traslado

💡 **IMPORTANTE:**

- El remis es solamente para la persona accidentada. No podrá viajar acompañado ya que en caso de producirse un accidente en el traslado, la ART sólo se responsabiliza por el paciente. Solo casos excepcionales podrán ser consultados y autorizados por el sector de Traslados.
- El retorno desde el Centro Médico hacia el domicilio quedará a criterio del Médico a cargo y deberá ser solicitado por nota escrita del mismo vía mail.
- No es válido que se traslade al paciente a una dirección distinta a la declarada en la toma de la denuncia.
- La ART tiene la obligación de reintegrar al paciente el costo correspondiente a los traslados de servicio público (Colectivo, Subte o Tren) que el mismo utilice para movilizarse durante el tratamiento.

Ambulancias

Los servicios de ambulancias se seleccionan según la gravedad del caso, el triage (evaluación de las prioridades de atención) y la circunstancia en la que se encuentre el accidentado (si ya recibió asistencia o si aún se encuentra sin atención médica). Su objetivo es la atención inmediata así como derivaciones desde lugar donde se encuentre el paciente (domicilio laboral, vía pública, domicilio particular) hasta centro médico por el que se decide en tiempo prudente en relación a la emergencia/urgencia presentada.

❖ Servicios de emergencia / urgencias:

- **Código Rojo:** Se utiliza en casos en que se compromete la salud repentinamente, requiere inmediato tratamiento o atención y lleva implícito una alta probabilidad de riesgo de vida.

La demora máxima de este servicio es de 10 a 15 minutos de realizado el pedido.

Ejemplos de posibles casos: Pérdida de conocimiento, abundante pérdida de sangre o hemorragia, dificultad respiratoria prolongada, dolor intenso en la zona del pecho, convulsiones, electrocución, asfixia por inmersión, caídas desde alturas, accidentes de tránsito, fracturas expuestas.

- **Código Amarillo:** Se utiliza en casos en que la salud se compromete repentinamente pero sin riesgo de vida y puede requerir asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable.

La demora máxima de este servicio es de 30 a 40 minutos de realizado el pedido.

Ejemplos de posibles casos: Traumatismos de cráneo sin pérdida de conocimiento con sintomatología, fracturas cerradas.

Ante una urgencia/emergencia:

- 1) Solicitar a la persona que se esté comunicando Nombre y Apellido del paciente, el lugar en que se encuentra y un teléfono para comunicarnos. Informar que una vez solicitado el servicio de ambulancias nos volveremos a comunicar para solicitar los datos restantes.
- 2) Comunicarse con la empresa de Ambulancias y solicitar el servicio. Solicitar demora y número de incidente. Tomar nota del horario en el cual se pidió el servicio.
- 3) Comunicarse nuevamente con el accidentado para chequear el estado. Informar que ya se solicitó el servicio de ambulancia y continuar tomando los datos restantes.
- 4) Localizar el Centro Médico de derivación de acuerdo a la complejidad del caso y comunicarse con el mismo para corroborar si es posible derivar al paciente. Solicitar al Centro Médico que informe qué Médico recibirá al paciente.

- 5) Controlar el tiempo del servicio de Ambulancia y llamar para obtener el horario de arribo o la demora del mismo. En caso de que nos comuniquen que la Ambulancia ya se encuentra en el lugar, informar el destino del móvil. De ser necesario, comunicarse con el accidentado para corroborar que se encuentre siendo trasladado.
- 6) Una vez que ya esté en curso el servicio, completar la planilla de ambulancias desde la solapa "Traslados" con la opción "Solo Carga" para que quede registrado el pedido en sistema.

RESPONSABLE	RECORRIDO	FECHA TURNO	TIPO VIAJE	TRANSPORTE	ESTADO CEM	ACCIONES
Agustín Ven	Acevedo 1786 Piso: 1 Dpto: A - BANFIELD - GBA SUR / ALBERTI 477 - CABA - CAPITAL FEDERAL /	18/06/2024, 00:44	Ida	Ambulancia	Borrador	[iconos]

- Servicios de Traslados:

Estos servicios se hacen desde un Centro Asistencial (Hospital, Sanatorio) hacia otro Centro Asistencial prestador de la ART o desde el domicilio particular a un centro médico para realizar estudios, o cuando un paciente recibe el alta sanatorial y puede retornar al domicilio. La demora es en general entre 2 a 4 horas de realizado el pedido o se puede programar para un horario determinado.

Según la complejidad requerida, se dividen en:

- **UTIM (Unidad de Terapia Intensiva Móvil)**
- **Ambulancia C/C/M (Común Con Médico)**
- **Ambulancia C/S/M (Común Sin Médico)**

Cuando se soliciten servicios de Traslado en Ambulancia C/C/M o C/S/M se deberá especificar si necesita camilla, silla de ruedas, apoyo de enfermeros, collar o tabla espinal. En caso de que el servicio requerido sea UTIM, el paciente siempre deberá encontrarse acompañado.

Ante un traslado en Ambulancia (centro médico a centro medico por Art):

- 1) Deberemos ponernos en contacto con el Médico a cargo del paciente para que nos confirme el diagnóstico, si el paciente se encuentra en condiciones de ser trasladado y los requerimiento de la ambulancia
- 2) Comunicarse con el Centro Médico que se considere más adecuado para verificar disponibilidad de camas, que Médico recibirá al paciente cuando llegue y si cuentan con la complejidad suficiente para recibirlo.
- 3) Una vez obtenidos los datos de origen y destino, enviar pedido de traslado en ambulancia via mail utilizando plantilla determinada para el envio de planilla provisoria. Este envio debe realizarse a todas las empresas de ambulancias que realizan servicio de traslado en la localidad en que se encuentre el paciente.
- 4) Una vez que una de las empresas responde via mail disponibilidad y demora adecuada, se le confirma en dicha cadena de mail y se desestima el pedido de servicio con las otras empresas (en las cadenas de mail respectivas).
- 5) Luego informar al paciente/centro medico de origen el centro a derivar, medico que acepta/recibe y la demora. La derivacion queda sujeto a la aceptación del paciente/familiar a cargo de la misma. Recordar que todo traslado en ambulancia debe realizarse con el acompañamiento de familiar mayor de edad con dni o documentación respaldatoria de identidad.
- 6) A continuación, se deberá completar la planilla de ambulancias desde la solapa "Traslados", utilizando la opción SOLO CARGA. La planilla definitiva en formato pdf

deberá ser descargada y adjuntada en la cadena de mail con la empresa que realizará el servicio

- 7) En todo traslado en ambulancia se deberá corroborar los horarios finales de servicio (horario de arribo a origen, salida de origen, arribo a destino y fin del servicio). Estos pueden consultarse con la empresa que realice el servicio via telefónica o via mail, siendo preferible esta ultima via. Debemos dejar esta información en observaciones del SAS.

Denuncia: B464076
Fecha de Denuncia: 08/10/2025
Centro Médico
Pre-Denuncia: NO
☐ Denuncia Completa
☐ Enviar siniestro

[1804] - EZEIZA

Estado CEM
Seleccionar

enú - Barrio ATE DEPTO) - EZEIZA - GBA SUR / AV. HIPOLITO YRIGOYEN 4835 - L

1 2 3 4
Información traslado Recorrido Reserva mail Confirmación

Fecha
27/10/2025 12:13

Centro Médico
CLINICA MODELO LANUS (IMAGMED SA)
Puede buscar por nombre

Tipo de Traslado
Ambulancia

Tipo de Viaje
☒ Ida
☐ Ida / Vuelta

Seleccionar código
☐ Verde ☐ Amarillo ☐ Rojo ☒ Traslados

Seleccionar Servicios solicitados
☐ Protocolo COVID ☐ UTIM ☒ Médico ☐ Camillero de apoyo ☐ Tabla
☐ Silla ☐ Cuello ortopédico

Otros servicios
Diagnóstico presuntivo
Dx tx de ambas piernas

Cancelar Solo Carga Siguiente

Ante un traslado en Ambulancia por alta sanatorial/retorno de primera asistencia medica a su domicilio:

- 1) El centro medico deberá en caso de: A- retorno de primera asistencia medica, enviar via mail el pedido de retorno con la información relevante (datos personales

del afectado p/localizar el siniestro y tipo de traslado en ambulancia que se requiere así como requerimientos especiales, como collarón, table, etc) y B- alta sanatorial enviar mail de pedido de traslado en ambulancia enviado certificado de alta sanatorial. La misma deberá contar con: apellido y nombre del afectado, dni, Diagnostico, tipo de traslado que solicita y medico que solicita esto (firma y sello en certificado).

- 2) Una vez que tengamos estos datos, enviar pedido de traslado en ambulancia via mail utilizando plantilla determinada para el envío de planilla provisoria. Este envío debe realizarse a todas las empresas de ambulancias que realizan servicio de traslado en la localidad en que se encuentre el paciente.
- 3) Una vez que una de las empresas responde via mail disponibilidad y demora adecuada, se le confirma en dicha cadena de mail y se desestima el pedido de servicio con las otras empresas (en las cadenas de mail respectivas). Informar al paciente o centro medico de la demora del traslado
- 4) A continuación, se deberá completar la planilla de ambulancias desde la solapa "Traslados", utilizando la opción SOLO CARGA. La planilla definitiva en formato pdf deberá ser descargada y adjuntada en la cadena de mail con la empresa que realizará el servicio
- 5) En todo traslado en ambulancia se deberá corroborar los horarios finales de servicio (horario de arribo a origen, salida de origen, arribo a destino y fin del servicio). Estos pueden consultarse con la empresa que realizó el servicio via telefónica o via mail, siendo preferible esta ultima via. Debemos dejar esta información en observaciones del SAS.

- Código Verde:

Estos servicios se reservan para la atención no urgente, es decir, patologías leves, traumatismos leves, enfermedades estacionales, que generalmente pueden resolverse en domicilio.

El criterio de derivación queda a cargo del Médico que evalúe al paciente.

Su uso queda reservado a eventos que no puedan resolverse por otras vías
(horario nocturno sin disponibilidad de otras opciones)

RECHAZOS

A partir de la recepción de la denuncia, la ART tiene un plazo de diez (10) días hábiles para rechazar el accidente o enfermedad profesional, pudiendo extender este plazo por otros diez (10) días hábiles, siempre que le notifique al trabajador que hará uso de este nuevo

periodo. Si durante ese tiempo la ART no le notifica el rechazo, queda obligada a brindarle todas las prestaciones de la ley.

- **En líneas generales no es válido realizar rechazos telefónicos por lo que este protocolo se aplica solo con algunas cuentas [Personal militar en cuentas correspondientes a [FF.AA](#) de Provincia Art (Contaduría Gral del Ejército, Estado Mayor General de la Armada, Estado Mayor Conjunto de la Armada, etc), Autoseguros como UCAPP; Seguros de accidentes personales]. RECORDAR QUE EL PROTOCOLO DE RECHAZO NO ES IGUAL EN TODOS LOS CASOS NO SIENDO NECESARIO/OBLIGATORIO EN LOS CASOS DE PERSONAL MILITAR TOMAR DATOS NI DEJAR REGISTRO ALGUNO, SITUACIÓN DIFERENTE EN RECHAZOS DE AUTOSEGUROS Y SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES!!!**
- En el resto de las cuentas, el siniestro debe ingresarse con el mayor de los detalles para que a posterior se realice su rechazo por medios fehacientes, brindando número de denuncia, baja laboral y derivando en función de la gravedad del caso.

Para las cuentas que tienen habilitado el rechazo telefónico, en caso de que se recepcione una llamada en la cual se verifique mediante el relato que lo informado no corresponde a un accidente laboral o enfermedad profesional se deberá proceder del siguiente modo:

- 1) Pedir Nombre, Apellido, DNI y lugar de trabajo del paciente y ocupación
- 2) Reiterar el relato e indagar a fondo para obtener la mayor cantidad de datos posible y así corroborar que lo mismo no corresponde ser ingresado. Si existen dudas, consultar con un superior.
- 3) Solicitar un teléfono al cual poder contactarnos nuevamente con el accidentado e informarle que nos estaremos comunicando en algunos momentos para indicarle como proceder.
- 4) Redactar mail dirigido al Sr. Javier Sánchez y Auditoria Medica colocando en Asunto → “Rechazo – Apellido y nombre”
- 5) Comunicarse nuevamente con el accidentado e informar que según lo relatado, lo mismo no corresponde ser ingresado por ART.

Los casos de Rechazo automático serían: Lipotimias, ACV, infartos y restos de patologías inculpables habituales (Hernias)

IMPORTANTE:

Si luego de relatado del accidente, evalúan que corresponde a rechazo NUNCA informarle esto al denunciante.

Esto servirá, para en el caso que se deba realizar un rechazo formal, se ingrese la denuncia y la primera llamada pueda ser usada de prueba.

Emergencias inculpables:

Al ser una línea de Centro Coordinador de Atención Permanente, es obligación dar respuesta a cualquier eventualidad que se presente, así no sea un siniestro de ART.

La falta de contención a situaciones de emergencia puede constituir cargos legales tales como abandono de persona.

Es por ello, que ante una emergencia inculpable se deberá solicitar el servicio público zonal (SAME) para no dejar descubierta a la persona afectada.

Utilizar el siguiente Speech: "Esta patología no es cubierta por la ART, debe llamar al SAME, yo también lo haré desde aquí"

No estamos hablando de todos los casos de rechazo, solo aquellos que son de Emergencia.

Dejar registro via mail del procedimiento seguido, informando a los Supervisores del sector.

REINGRESOS

Una vez que el paciente haya sido dado de Alta por la ART, si el mismo no se encuentra conforme con la atención o continua sintiendo algún tipo de malestar, dolor o imposibilidad, puede comunicarse con nosotros para solicitar la reapertura del caso.

 **El paciente deberá esperar al menos 48 horas pasadas del Alta Médica para solicitar el reingreso del siniestro.** Es decir, si el Alta fue dada y cargada en el día de hoy, el reingreso puede ser ingresado recién el día de mañana. Lo importante es que no coincidan la fecha de alta medica en siniestro original y la fecha de carga del reingreso.

Al momento de comunicarse un paciente por reingreso, se procederá a verificar el “Estado Médico” bajo el cual se cerró el caso original, en base a lo cual:

- Si el siniestro original fue Rechazado: Informar que debe concurrir a Comisión Médica (SRT). No se carga reingreso
- Si el siniestro original o reingreso se encuentra en el resto de los estados médicos (FIN ILT, Denegado, abandono de prestaciones, etc) se procede al ingreso:

Las vías de recepción para los reingresos serán:

- Comunicación telefónica directa del afectado
- Solicitud Genérica del área de Tramitación por reingreso simple
- Solicitud Genérica del área de Tramitación por alta de intercurencia
- Solicitud Genérica del área de Tramitación por Dictamen

Solicitudes Genéricas									
308701	09185	GARCIA TERESA VIVIANA	Atención al Cliente	Florencia Perez	SIC (Otros - Prestaciones medica)	Tramitadores	Maria Vugner	En Gestión	
308656	02471554/001/00	OCHOA MARIO ENRIQUE	Supervisores Call Center	Macarena Medina	Control de siniestro	Call Center	Cynthia Huaraca	En Gestión	
308596	02457208/001/00	HULTGREN NESTOR LUIS	Tramitadores	Guadalupe Encina	Apertura por Dictamen	Call Center	Karen Ojeda	En Gestión	
308494	02451441/002/01	ALMIRON EDGARDO DAMIAN	Tramitadores	Marianela Capurro	Apertura por Dictamen	Call Center	Magali Gavazzi	En Gestión	
307302	02455052/001/01	PEREZ LUCERO	Supervisores Call Center	Macarena Medina	Control de siniestro	Call Center	Camila Tussie	En Gestión	
307130	02413556/001/01	CUITIO JUAN	Supervisores Call Center	Patricia Fernandez	Control de siniestro	Call Center	Magali Soraire	En Gestión	

Carga en sistema:

En la carga de denuncia, al tildar la opción “Reingreso” y buscar por DNI, mostrará si el paciente tiene casos anteriores y un pequeño resumen de la información que oriente al operador a decidir el reingreso o no del caso (en función de que corresponda):

Datos del Siniestro

Fecha Ocurrencia
19/06/2024

Hora Ocurrencia
13:21

Provincia
ART

Búsqueda Empleador
[34999032089] - GCBA - PROVINCIA ART - Vig.: 01/02/2007 - 30/... ✓

CUIT: 34999032089
Teléfono: 0800-999-2727

¿Qué sucedió? Relato del siniestro

Comente lo sucedido

Tipo Siniestro

Seleccione

☒ Reingreso

DNI 24990709

☐ Intercurrencia

Denuncias encontradas correspondientes al DNI 24990709. En caso de corresponder, seleccione la denuncia a la cual desea realizar un reingreso.

☐ 01218886/001/02

Fecha de Ocurrencia: 14/08/2014

ILT

Diagnóstico de certeza: Disfonía crónica y nódulos en cuerdas vocales.

CIE10: NODULOS CUERDAS VOCALES

Tipo Accidente: Enfermedad Profesional Fecha Alta Médica: -

☐ Rechazo ☐ Dictamen

Paciente: ITURRIA MARIA FERNANDA

☐ 1218886/1/1

Fecha de Ocurrencia: 14/08/2014

Fin ILT

Diagnóstico de certeza: Nódulos en cuerdas vocales. Disfonía.

Una vez seleccionado el caso de origen correcto, se generará un nuevo número de siniestro trasladando los datos del siniestro de origen. Esto es, los datos de fecha y horario de ocurrencia se completarán con los datos del caso original (fecha y horario en que ocurrió el siniestro que deseas reingresar) al generar el número de denuncia (número de reingreso en este caso). Los datos personales al momento de carga de datos durante toma de denuncia de reingreso, también se completarán así como los datos personales. Es importante corroborar su vigencia.

Se deberá colocar al inicio del relato la palabra “REINGRESO” y seguido a esto el motivo del reingreso.

Ej: REINGRESO, continua con dolor en mano izquierda.

Quedará identificado como reingreso en la solapa “General” y los datos de las diversas solapas (general, primera asistencia, lugar de accidente) se completaran con los datos del siniestro original.

02425078/001/01

General

Primera Asistencia

Lugar del Accidente

Seguimiento

Traslados

Consultas y Reclamos

Turnos

Solicitudes Genéricas

Cerrar

Accidentado: SILVA PAMELA
DNI: 35046019
Celular: +54 260 - 4649234
Teléfono: -
Dirección: Eleodoro Quiroga Este 212 Piso: - Depto: - LA CONSULTA - MENDOZA - CP: [5567] - LA CONSULTA

Denuncia: 02425078/001/01
Fecha de Denuncia: 19/06/2024, 11:48
Centro Médico
Pre-Denuncia: SI
Denuncia Completa

Empleado
CUIT: 306

☐ Sinistro Múltiple

Datos Médicos

Responsable ingreso: Andrea Sastoque
Denunciante autorizado:

Estado médico activo: ILT
☐ Rechazado por ART
☒ Dictamen
☐ Recibido por Telegrama

☐ Corto Punzante
☐ Sin baja laboral
☐ Sinistro Mixto

Patología trazadora: No corresponde
Roam:

☒ Reingreso Sinistro de Origen: 02425078/001/00
☐ Intercurrencia

Fecha de Ocurrencia: 08/11/2023
Hora: 00:00

Se procederá a informar al paciente que dentro de las próximas 24hs se estará comunicando el Tramitador del caso para brindar el turno médico.

- No se deriva como un siniestro común (excepciones ante emergencias deberán ser consultar con supervisión)
- Posterior al ingreso, enviar mail informando que se reingreso el caso dirigido a Auditoría Médica, Tramitador del caso, Supervisoras así como atención al cliente (dependiendo de la diferencia de días entre fecha de alta médica en siniestro original y fecha carga de reingreso) para que se le pueda citar via telemedicina.
- Las fechas de alta y de carga del reingreso **NO** pueden coincidir.
- No se brinda traslado para esta clase de apertura.

¿Que puede hacer el paciente en caso de rechazo de su caso o rechazo de su reingreso?

Si la ART rechaza el reingreso al tratamiento se puede recurrir a la SRT para solicitar la definición correspondiente.

Este trámite se inicia personalmente en la mesa de entrada de la Comisión Médica de la jurisdicción que le corresponda al damnificado según su dirección de residencia o a través de correo postal luego de transcurridos más de cinco días hábiles desde la fecha de alta médica. En caso de que hayan sido menos los días, se procederá a iniciar el trámite por divergencia en el alta médica.

Para comenzar esta gestión se necesita el alta médica otorgada por la ART, la solicitud de reingreso a tratamiento, la denegación fundada que envió la ART y documentación que acredite tu identidad.

Una vez iniciado, la SRT notifica a la ART/EA sobre el Expediente iniciado (via requerimiento) a lo cual la aseguradora o empleador auto asegurado deberá remitir el informe del caso dentro de los 5 días hábiles de haber recibido el requerimiento inicial correspondiente al expediente.

INTERCURRENCIAS:

Deben hacerse dos distinciones, se denomina:

Intercurrencia: Cuando el nuevo accidente haya sucedido dentro de un período de I.L.T. o de transitoriedad y por causas propias del tratamiento médico asistencial o en el traslado hacia/desde el prestador médico, es decir, si el trabajador se volvió a accidentar durante el proceso de rehabilitación.

(Ejemplo: Paciente en tratamiento por ART que yendo a turno por control sufre choque de vehículos y nuevas lesiones o agravamiento de las lesiones existentes). SE ABRE NUEVO SINIESTRO COMO "ACCIDENTE DE TRABAJO" Y SE BRINDA ASISTENCIA. Marcar tilde en 1ª hoja SAS y vincular casos. Que el afectado presente dos siniestros abiertos concomitantes o se le cierre el siniestro original hasta que culmine con la atención médica por la intercurrencia, quedará a disposición de tramitación quien determinar cómo proceder en función de las características de ambos casos (original e intercurrencia)

Reingreso por Intercurrencia: Cuando el nuevo evento haya sucedido dentro de un período de I.L.T. o de transitoriedad, pero por causas ajenas del tratamiento médico asistencial o en el traslado hacia/desde el prestador médico (ej reposo por enfermedad respiratoria; cirugía y reposo por patología inculpable, etc) . En este caso, el siniestro de la ART se “pausa” hasta que el paciente resuelva las causas ajenas y pueda retomar su tratamiento a través de un reingreso. (Paciente en tratamiento por ART que sufre descompensación de enfermedad preexistente y debe estabilizar su salud previo a la resolución de la lesión que haya sufrido por ART). El paciente debe presentar el Alta de su patología tratada con el gestor de su caso y será este quien nos solicitará al CeCAP vía mail que se reabra el siniestro original, como reingreso.

AMPLIACIÓN DE DENUNCIA:

Una ampliación de denuncia es un acto administrativo o médico mediante el cual se incorpora nueva información o se amplía la cobertura de una denuncia de accidente o enfermedad profesional ya existente. En palabras simples, es cuando ya existe una denuncia inicial y luego se agrega algo más: otra lesión relacionada, una complicación médica, o un reclamo que amplía los hechos originalmente informados.

Para realizar la ampliación de la denuncia, el afectado debe expresar la sintomatología que presenta al Médico de la ART, quien lo dejará asentado en su Historia Clínica y/o evolutivo. También puede hacer nota de puño y letra expresando lo mismo, con firma y aclaración y se lo envía a su gestor mediante una foto.

Para lo mismo, el afectado puede aguardar al próximo turno médico que tenga programado o solicitar asistencia por guardia si la sintomatología amerita.

El operador deberá dejar asentada la información en la observación del caso y enviar lo mismo por mail al gestor y auditor del caso en mención.

DICTÁMENES

La **Superintendencia de Riesgos del Trabajo** es el organismo del Estado encargado de:

- Controlar el cumplimiento de las normas en Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Controlar a las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART).
- Garantizar que se otorguen las prestaciones médico - asistenciales y dinerarias en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- Promover la prevención para conseguir ambientes laborales sanos y seguros.

De la SRT dependen las Comisiones Médicas y la Comisión Médica Central.

Por lo tanto, en caso de que el paciente se presente disconforme con la atención de la ART, presentara su caso ante la Comisión Médica quienes junto a la Superintendencia expedirá un Dictamen, es decir, la resolución que determinará los deberes y obligaciones que la ART deberá cumplir con el paciente.

Los Dictámenes emitidos por la SRT llegan directamente al área de Tramitación siendo este sector quien cargue el caso en sistema SAS (ingreso o reingreso).

PATOLOGÍAS TRAZADORAS

Marco Legal: Resolución 283/2002 - Auditorías médicas. Listado de lesiones a denunciar por las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo y los empleadores auto asegurados. Plazos y formularios para las comunicaciones correspondientes. Confirmación de denuncia.

Las patologías trazadoras son aquellas que deben ser denunciadas formalmente ante la Superintendencia de Riesgos de Trabajo ya que las mismas presuponen una posible incapacidad total o parcial a futuro.

Se establecen plazos máximos en los que debe ser notificada la SRT, siendo de 12 o 24 hs desde la recepción del siniestro según el ítem seleccionado:

Hasta 12 hs para denunciar

- Quemadura grave, (Tipo AB mayor al 20%; Tipo B mayor al 10%)
- Amputación por encima de carpo o tarso, parcial o total
- Amputación de uno o más dedos de manos y pies (con internación)
- Intoxicaciones agudas con alteración de parámetros vitales
- Coma de origen traumático
- Politraumatismo grave (con riesgo de muerte)
- Aplastamiento torácico
- Fractura expuesta, incluidas fracturas abiertas (con internación)
- Fractura o luxación de una o más vértebras (con internación o ambulatorio)
- Fractura de pelvis
- Herida abdominal transperitoneal con o sin perforación de víscera
- Perforación o enucleamiento ocular
- Rotura o estallido de vísceras
- Castración o emasculación traumática
- Lesiones producidas por arma de fuego o arma blanca (con internación)

- Muerte
- COVID Internado

Hasta 24 hs para denunciar

- Traumatismo de cráneo con pérdida de conocimiento (se excluyen los casos sin alteración neurológicas, con TAC normal).
- Fracturas cerradas de miembros inferiores o superiores (con internación o con internación y cirugía inmediata al accidente o programada como consecuencia de la lesión inicial)
- Herida y/o traumatismo de mano con internación

Una vez detectado un siniestro con lesiones que ameritan su denuncia ante la SRT, mediante el sistema Extranet de la ART correspondiente, se procederá a ingresar los datos al formulario de denuncia de la SRT en la pagina correspondiente:

arts.srt.gob.ar

Los procesos son:

-Ingresar a ROAM, opción “Ingresar Nueva Denuncia”

The screenshot shows the SRT Extranet interface. On the left is a navigation menu with options: ADMINISTRACIÓN, CONSULTAS, and ROAM. Under ROAM, there are three sub-options: 'Ingresar una Nueva Denuncia' (highlighted with a red box), 'Seguimiento de una Denuncia', and 'Actualizar Denuncias'. The main content area displays a table titled 'Noticias Semana del 27/11/2011 al 03/12/2011'. The table has three columns: FECHA, TITULO, and DETALLE. It contains two rows of news items.

FECHA	TITULO	DETALLE
29/11/2011	30 de noviembre - "Día Internacional de la Seguridad de la Información"	Desde 1968, con el objeto de concientizar a todos sobre la import...
01/12/2011	DDJJ de Inicio (solo para traspasos).	Ante un traspaso retroactivo, AFIP no permite redistribuir las DDJJ's n...

-Cargar los datos correspondientes, según el siniestro a denunciar:

DATOS DEL SINIESTRADO: Apellido, Nombres; Empresa donde trabaja (razón social), CUIT de la empresa.

DATOS DEL PRESTADOR: Nombre del Prestador, Calle, Número, Ciudad, Provincia, Teléfono.

DATOS DEL SINIESTRO: Calle, Ciudad, Provincia; Descripción de la forma de ocurrencia del siniestro (Campo de texto), Oportunidad del siniestro, Ubicación actual del Accidentado; Lesión o código de lesión.

Asimismo, en el campo "Descripción de la forma de ocurrencia del siniestro" se consignará un informe con la mayor cantidad de datos con los que cuente la A.R.T. o el empleador autoasegurado, de las circunstancias en las que se produjo el accidente, identificando la fuente de información.

Al finalizar y grabar, la página devolverá un aviso con el número de ROAM con que queda registrado el caso. El mismo debe quedar asentado en el siniestro, colocando el ítem correspondiente y el ROAM sin número de año. Luego colocar la información en observaciones y enviar mail correspondiente de NUEVA PATOLOGÍA TRAZADORA con copia a los referentes correspondientes.

General

Accidentado: Zapani Lucas Fernando
 DNI: 45841019
 Celular: +54 387 - 8566834
 Teléfono: 3755 739769 Luciano Zapani hermano
 Dirección: El Quebracho y El Yacaré - Piso: - Depto: - CIUDAD EVITA - GBA OESTE - CP: [1778] - CIUDAD EVITA - GBA Oeste

Denuncia: 02471250/001/00
 Fecha de Denuncia: 18/06/2024, 15:41
 Centro Médico: [Info]
 Pre-Denuncia: NO
 Denuncia Completa: [X]

☐ Sinistro Múltiple

Datos Medicos

Responsable ingreso: Manuel Gamarra
 Denunciante autorizado: _____

Estado médico activo: Muerte
☐ Rechazado por ART
☐ Dictamen
☐ Recibido por Telegrama

☐ Corto Punzante
☐ Sin baja laboral
☒ Sinistro Mixto

Patología trazadora: Muerte
 Roam: 11393

☐ Reingreso
☐ Intercurrencia

Fecha de Ocurrencia: 18/06/2024
 Hora: 07:00

Internados:

Ante la sospecha de un accidentado que requerirá internación, es decir, paciente que fue trasladado en ambulancia con patología que amerite internación se debe:

- Corroborar que el paciente quede internado.
- Asentar en comentarios el diagnóstico.
- Marcar en la solapa "General" la opción INTERNADO y Fecha Internación desde.
- Asignar el caso al Tramitador de "Internados" correspondiente.
- Enviar el mail correspondiente (Plantilla correspondiente según ART o Autoseguro)

Inicio > Consultas > Denuncia 02471300/001/00

General

Fecha de Ocurrencia 18/06/2024	Hora 18:45
Fecha baja médica 18/06/2024	Fecha Recepción 19/06/2024
Tramitador Dominguez Eugenia	Auditor Kowlaski Melisa
Estado de internación Internado	
Fecha internación desde 18/06/2024	Fecha internación hasta
Tipo Siniestro Accidente de Trabajo In Itinere	☐ Recibe prestaciones en domicilio
Forma de accidente Choque de Vehículos	
Zona Afectada Cabeza y Miembros Superiores	
Naturaleza Traumatismos internos	

DERIVACIÓN DE PACIENTES EN TERAPIA INTENSIVA (UTI)

Ante el pedido de derivación de un paciente en Terapia Intensiva, se solicita envío de Historia Clínica por mail, en caso de ser posible, para brindar la mayor información posible al Centro que lo recepcione y evaluar si el traslado es la mejor opción para el paciente.

Si por las condiciones de salud del mismo o algún otro impedimento no se pudiera llevar a cabo el traslado, se solicitará al área de Auditoría Médica que envíe un Médico Auditor de Terreno, quien visitará de manera presencial al paciente y decidirá de modo fehaciente si es derivable o no.

SERVICIO DE SEPELIO

Marco Legal: Resolución 1195/2004

Ante el fallecimiento del accidentado, se encuentra cubierto el servicio de sepelio correspondiente que será coordinado por el CeCAP.

Art. 3º — Especificaciones del servicio funerario a ser otorgado por las aseguradoras o empleadores autoasegurados:

- a)** Retiro del extinto o sus restos: desde el lugar del fallecimiento o donde se encuentre el cadáver, en furgón sanitario, ambulancia o el medio que fuere necesario hasta el lugar de velatorio, establecido por los derechohabientes;
- b)** Ataúd: de madera acondicionado para tierra. En caso de ser necesario se proveerá ataúd de mayor medida, sin cargo;
- c)** caja interior metálica: con válvula formol y soldadura, se proveerá, sin cargo, en aquellos casos de: 1. fallecidos a causa de enfermedad infecto contagiosa, 2. cuando el cementerio local no disponga de lugar de inhumación en tierra o en aquellos supuestos en donde el cementerio se encuentre en terrenos anegadizos que requieran efectuar las inhumaciones en nicho, panteón o bóveda, 3. cuando mediare orden judicial al respecto, 4. toda otra circunstancia que hiciera imprescindible la utilización de tal elemento por razones de fuerza mayor ajenas a la voluntad de los deudos.
- d)** Mortaja de tela;
- e)** Lugar de velatorio o capilla ardiente: 1. en sala de velatorio: acondicionamiento con símbolos religiosos, velas artificiales, eléctricas de acuerdo a usos y costumbres, servicio de cafetería, mantenimiento, ceremonial y de desodorización. 2. en el domicilio elegido por los deudos, siempre y cuando este se adecue a la prestación, acondicionamiento y enlutamiento, el posterior acomodamiento del domicilio luego de la ceremonia forma parte de la prestación;
- f)** Carroza fúnebre motorizada: se proveerá y acondicionará según usos y costumbres locales, se proveerán también carroza porta coronas y los coches de acompañamiento necesarios para el traslado de los familiares desde el lugar de velatorio hasta el sitio de inhumación;
- g)** Cruz de señal: en el lugar de la inhumación, el servicio incluirá, además, la gestión y pago de las solicitudes ante las autoridades locales para la provisión de los símbolos;
- h)** Servicio Religioso: en el templo del cementerio o en el más cercano al cementerio; el traslado de los familiares también formará parte de la prestación;
- i)** Trámites: en el Registro Civil, Municipalidad, Cementerio así como la gestión y confección de los instrumentos legales de la inhumación y certificado de defunción. Su diligenciamiento y costo estarán a cargo de la aseguradora o empleador auto asegurado.

Para gestionar un servicio de sepelio, se procede:

1. Constatar la fecha y hora de la defunción del accidentado. Ubicación actual del cuerpo
2. Solicitar el número de teléfono de un familiar o responsable para mantener la comunicación con la casa velatoria.
3. Poner a disposición del familiar o responsable el servicio de sepelio
4. De ser posible, corroborar la ubicación actual del difunto y si se requiere traslado del cuerpo.

5. Con los datos obtenidos, completar y enviar al prestador la planilla para solicitud del servicio.
6. Comunicarnos con el prestador para corroborar recepción y realizar aclaraciones necesarias. A partir de este punto, la casa velatoria se ocupará de contactar al familiar o responsable y ultimar detalles del servicio.
7. Registrar en los comentarios la hora de solicitud del servicio y el nombre del responsable de la recepción.
8. Controlar la correcta realización del servicio de sepelio, asegurando que se cumplan todos los aspectos acordados.

Consideraciones:

- Bajo ningún punto de vista está permitido que un operador notifique el deceso a los familiares. Esto siempre debe ser realizado por el personal médico.
- Hay circunstancias que podrían demorar la realización del sepelio
 - Investigaciones forenses y pericias judiciales: En casos de muertes violentas, sospechosas o con involucramiento legal (accidentes en vía pública), se requieren autopsias y análisis forenses que pueden prolongar el tiempo de entrega del cuerpo.
 - Requerimientos Legales: La obtención de permisos y documentación legal, como certificados de defunción, o autorización para traslados interprovinciales.
 - Requerimientos Culturales o Religiosos: Algunas familias pueden solicitar esperar a ciertos días o ceremonias antes de proceder con el sepelio. También pueden optar por la cremación.



Solicitud / Autorización de Servicio de Sepelio y Traslado

- Datos de la persona extinta:

Nombre y Apellido:

DNI:

Domicilio:

Localidad:

Provincia:

- Datos del familiar y/o allegado al extinto que coordinara el sepelio:

Nombre y apellido:

Teléfono:

Parentesco:

- Datos del empleador:

Razón Social:

CUIT:

Teléfono:

Observaciones: Se autoriza traslado del cuerpo desde ~~xxx~~ hasta ~~xxx~~. Se autoriza caja metálica.

SOLICITUDES GENERICAS (SG)

Las SG son la vía de comunicación interna entre los distintos sectores de la empresa en función de un siniestro, ya sea para tomar acción sobre el mismo (reingreso, dictamen) o responder una consulta del accidentado (gestión de turnos o traslados)

Envío de SG desde el CeCAP:

Estas cargas suelen ser requeridas fuera de horario administrativo, ya que dentro del mismo deben ser evacuadas por el sector de Atención al Cliente.

Desde el panel lateral del siniestro, se accede a “Solicitudes Genéricas” → Nueva Solicitud

En la parte superior podrán encontrar datos básicos de la denuncia (Datos del paciente, Tramitador).

Se deberá completar:

- Tipo de solicitud: siempre elegir el título que mejor se adapte a la consulta. Es de especial relevancia esta elección, ya que a partir de ella se realizan estadísticas de consultas frecuentes para desarrollar soluciones a las mismas.
- Área de Gestión: Será el área hacia la cual dirigamos la consulta. Puede ser a Tramitación o Traslados
- Observación: es un campo de texto libre, en el que podrán volcar la consulta
- Fecha de advertencia: Se coloca siempre la fecha del día
- Fecha de vencimiento: En horario administrativo, será la fecha del día. Fuera de horario administrativo, será el próximo día hábil.

The screenshot displays the 'Solicitudes Genéricas' (Generic Requests) form in the Colonia Suiza system. The interface includes a header with the logo and navigation links, and a sidebar with patient information. The main form area contains the following fields and sections:

- Patient Information:** Denuncia: 407980, Paciente: MANSILLA MARIA ROSA, DNI: 23357009. A 'Datos del paciente' button is available.
- Request Details:** Fecha de Ocurrencia: 24/06/2024, 10:20; Fecha de Denuncia: -; Internación: Ambulatorio; Gestor: -.
- Client Information:** Cliente: PROVINCIA ART, Empleador: GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA.
- Datos de la solicitud:** Fecha de solicitud: 24/6/2024 16:43; Solicitante: Gloria Mastrobetti; Área Origen: CALL CENTER.
- Form Fields:** Tipo solicitud (dropdown), Área Gestión (dropdown), Gestor (dropdown), and a text area for 'Añadir observación'.
- Dates:** Fecha de vencimiento (dd/mm/aaaa) and Fecha de advertencia (dd/mm/aaaa) with calendar icons.
- File Upload:** A section for 'Subir o arrastrar archivo aquí' with a 'Seleccionar archivo' button.
- Buttons:** 'Cancelar' and 'Enviar solicitud' at the bottom right.

Recepción de SG por el CeCAP

Desde el panel de “Solicitudes Genéricas” podrán ver las asignadas a cada operador y procesar las mismas.

El CeCAP recibe SG de:

- Control de Siniestros: Informando error de carga en la denuncia o llamado
- Auditoría de Facturación: para corregir algún dato relacionado a facturación
- Mesa de Carga: para corregir datos en los siniestros

Tablero de SG

Consultar todas las SG

Ver solo las SG que están: Por vencer, Vencidas, Reabiertas

SOLICITUD	DENUNCIA	PACIENTE	AREA SOLICITANTE	SOLICITANTE	TIPO	AREA GESTION	GESTOR	ESTADO	ACCIONES
309917	02473441/001/00	OLIVARES MAURO	Atención al Cliente	Belen Acosta	SIC (Otros - Prestaciones medica)	Call Center	Karen Ojeda	En Gestión	
309930	02448735/001/01	MECLAZOHE MARIA NATIVIDAD	Tramitadores	Tomas Dussau	Apertura por Dictamen	Call Center	Karen Ojeda	En Gestión	

Datos de la solicitud Estado solicitud: **En Gestión**

Nro. solicitud: 309930 Área gestión: Call Center

Fecha solicitud: 27/06/2024, 00:00 Gestor: Karen Ojeda

Solicitante: Dussau Tomas Adjunto inicial: SolicitudGenInicio_309...

Área solicitante: Tramitadores

Tipo solicitud: Apertura por Dictamen

Observación: Solicito apertura de Dictamen por recaída del día 26/6.

Datos de la solicitud Estado solicitud: **Cerrado**

Nro. solicitud: 309913 Área gestión: Call Center

Fecha solicitud: 27/06/2024, 00:00 Gestor: Cynthia Huarcaya

Solicitante: Fernandez Henschley Patricia Adjunto inicial: -

Área solicitante: Supervisores Call Center

Tipo solicitud: Control de siniestro

Observación: Enviar denuncia x mail. Gracias

Una vez que se realizó lo solicitado en la “Observación” se debe cerrar la SG, calificando la misma en “Resuelta” o “No Resuelta” y un mensaje como “se realiza lo solicitado / no se puede realizar dicha solicitud por x motivo”

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿Quién debe ocuparse de los pagos mensuales en caso de accidente o enfermedad profesional?

Los pagos que el paciente debe recibir mientras no pueda trabajar estarán a cargo de su empleador los primeros diez (10) días (contados a partir del día siguiente a la fecha del accidente o de la primera manifestación invalidante) y a partir del décimo primer día los pagos corren por cuenta de la ART.

Durante el lapso de tiempo del tratamiento médico, por el cual el damnificado esté impedido de realizar sus tareas habituales, deberá recibir una prestación dineraria mensual **equivalente al salario** (Sueldo básico, sin extras ni premios)

¿Hasta cuándo debe atenderme la ART?

La ART le debe proporcionar la atención médica asistencial mientras perdure la enfermedad laboral o las consecuencias del accidente de trabajo, o sea, hasta la curación definitiva.

¿Cómo me notifico del alta médica?

La ART debe notificarle por escrito a usted y a su empleador el alta médica definitiva con la fecha de regreso al trabajo. Esta notificación puede ser en consulta médica o por envío de telegrama siendo la responsabilidad del paciente reincorporarse a su trabajo en el día siguiente a la entrega del mismo (cual reciba primero) o cuando el certificado de alta médica lo indique.

¿Qué debo hacer si estoy disconforme con el tratamiento médico de la ART?

Si está en disconformidad con el tratamiento otorgado podrá acudir a la Comisión Médica correspondiente a su domicilio para iniciar un trámite de Divergencia en Prestaciones Médicas.

¿Cuál es la obligación de la ART en caso de no poder continuar realizando la tarea correspondiente en mi puesto de trabajo habitual?

Si es necesaria una Recalificación Profesional, la ART deberá capacitarlo para la nueva tarea y realizar un monitoreo dentro de la empresa. Producida su reubicación laboral, la ART efectuará un seguimiento durante sesenta (60) días. Si se evalúa que no puede reinsertarse a su puesto habitual y no existe la posibilidad de reubicarlo laboralmente, es obligación de la ART brindarle una orientación laboral que incluye capacitación y/o provisión de herramientas de trabajo. Esta orientación laboral estará de acuerdo a sus posibilidades físicas, a su nivel de instrucción y a su experiencia laboral.

Cobertura en Especies:

La ART tiene 10 días para considerar y evaluar la denuncia, y mientras tanto tiene que darle cobertura médica al trabajador.

Esos primeros 10 días transcurridos desde la denuncia, son abonados por el Empleador.

Protocolo de atención telefónica CeCAP

SPEECH – SALUDO INICIAL

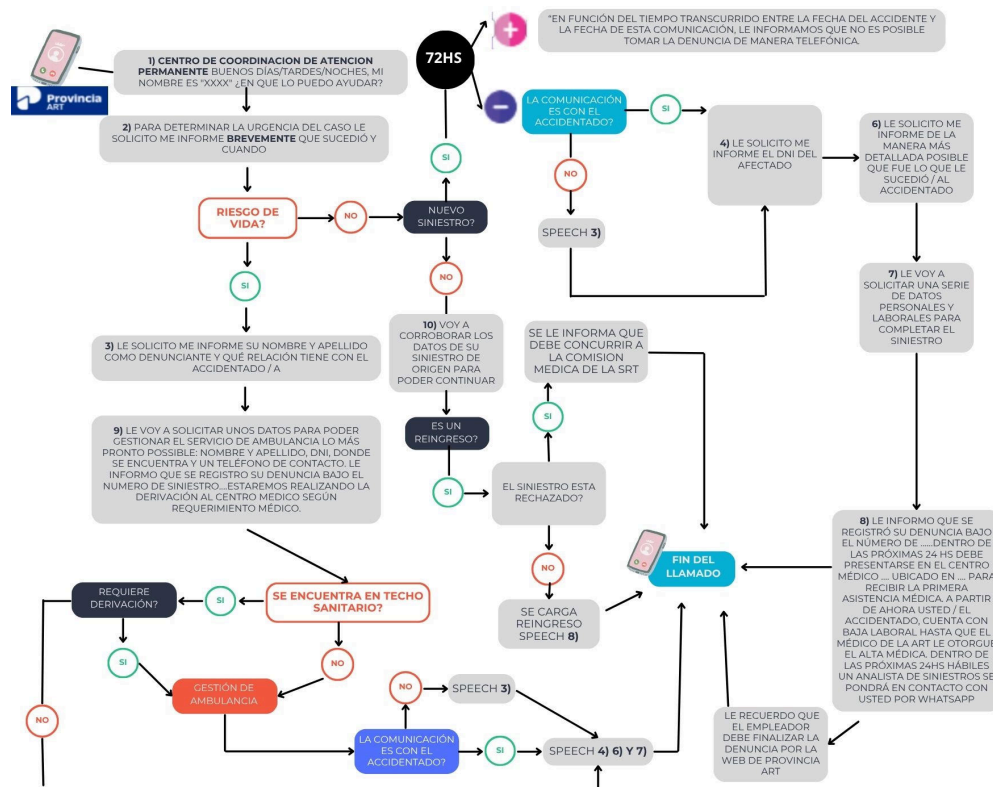
- Campaña Provincia ART, UCAPP: utilizar "CeCAP buenos días/tardes/noches, mi nombre es "xxxx" ¿en que lo puedo ayudar?"
- Campaña Accidentes Personales (AP): "CeCAP buenos días/tardes/noches, mi nombre es "xxxx" ¿en que lo puedo ayudar?"

GUÍA DE COMUNICACIÓN

Se evalúan individualmente cada punto del llamado: saludo inicial, determinación de la gravedad, carga de datos, indicaciones para la atención y cierre del llamado.

Denuncia Simple y Grave (AT/IN ITINERE)- con énfasis para ART.

Para las cuentas de PROVINCIA ART, se deberá seguir un cuestionario específico en un orden específico (algoritmo de preguntas) el cual se presenta en formato del siguiente flujograma. El mismo permitirá reconocer desde un inicio si el caso es un siniestro leve/simple o grave (con riesgo de vida) para poder proseguir con la comunicación en función de la situación que se presente.



Guía de Speech CeCAP (conjunto de preguntas a realizar en el orden que plantea el flujograma):

1) "CeCAP BUENOS DÍAS/tarde/noche mi nombre es, ¿en qué puedo ayudar?"

2) "Para determinar la urgencia del caso le solicito me informe brevemente que sucedió y cuando".

NOTA: establecer cuales son los parámetros a tener en cuenta para determinar si el caso tiene riesgo de vida o no. En esa breve descripción también se debe determinar si se trata de un siniestro nuevo o un reingreso.

3) "Le solicito me informe su nombre y apellido como denunciante y qué relación tiene con el accidentado / a".

4) "Le solicito me informe razón social o cuit del empleador al que pertenece / pertenece el accidentado y la fecha de accidente para corroborar la vigencia con esta ART".

5) "Se informa que dicho empleador no tiene cobertura por esta ART por lo cual deberá canalizar el llamado con la ART correspondiente".

6) "Le solicito me informe de la manera más detallada posible que fue lo que le sucedió / al accidentado".

7) "Le voy a solicitar una serie de datos personales y laborales: DNI, Nombre y Apellido, Fecha de Nacimiento, Domicilio, Nacionalidad, Teléfonos, mail Ocupación, Sede y Domicilio Laboral, Horario, Modalidad, Fecha de Ingreso".

8) "Le informo que se registró su denuncia bajo el número deDentro de las próximas 24 hs debe presentarse en el centro médico ubicado en para recibir la primera asistencia médica.

A partir de ahora usted / el accidentado, cuenta con baja laboral hasta que el médico de la ART le otorgue el alta médica. Dentro de las próximas 24hs hábiles un analista de siniestros se pondrá en contacto con usted por Whatsapp".

9) "Le voy a solicitar unos datos para poder gestionar el servicio de ambulancia lo máspronto possible: nombre y apellido, dni, donde se encuentra y un teléfono de contacto. Le informo que se registro su denuncia bajo el numero de siniestro Estaremos realizando la derivación al centro medico según requerimiento médico."

10) "Voy a corroborar los datos de su siniestro de origen para poder continuar".

11) "Se informa que su solicitud de reingreso fue registrada bajo el número de siniestro....Dentro de 24 / 48 hs hábiles su analista se pondrá en contacto para brindarle un turno."

Denuncia Simple (EP)- Para Art. Si bien ya no tomamos denuncias de EP de forma telefónica por Provincia Art, se mantiene la guía de comunicación telefónica para otras ART's.

Saludo inicial:

- CeCAP Buenos Dias/tardes/noche, mi nombre es xxxx, en que lo puedo ayudar?

Determinación de gravedad:

- Fecha de diagnóstico
- Nombre y Apellido de quien realiza la denuncia. Empleador (Nombre, CUIT)
- Descripción de diagnóstico, fecha, certificado, estudios realizados.

Carga de datos:

- Toma de Datos Personales (DNI, Nombre y Apellido, Fecha de Nacimiento, Domicilio, Nacionalidad, Teléfonos, Mail). Si el afiliado ya se encontrara registrado por un siniestro anterior, el operador deberá verificar que los datos continúen actualizados.
- Toma de Datos Laborales (Ocupación, Sede y Domicilio Laboral, Horario, Modalidad, Fecha de Ingreso)

Indicaciones para la atención:

- Se informa N° de Siniestro. Se explica que dentro de las próximas 24hs hábiles se pondrá en contacto un gestor asignado a su siniestro para que le brinde un turno y pasos a seguir.

Cierre del llamado:

- *Se informa que, a partir de la realización de la denuncia, el paciente cuenta con licencia laboral hasta que el médico de la ART indique el alta (excepto hipoacusias)*
- *Se informa que dentro de las próximas 24hs hábiles un gestor asignado a su siniestro se pondrá en contacto vía WhatsApp para continuar con su caso.*

Denuncia Simple (SEROLÓGICO)

Saludo inicial:

- CeCAP Buenos Dias/tardes/noche, mi nombre es xxxx, en que lo puedo ayudar?

Determinación de gravedad:

- Cuando sucedió el accidente (Fecha y hora)
- Nombre y Apellido de quien realiza la denuncia. Empleador (Nombre, CUIT)
- Que sucedió -> determinación de gravedad del siniestro. Se explica protocolo serológico.

Carga de datos:

- Toma de Datos Personales (DNI, Nombre y Apellido, Fecha de Nacimiento, Domicilio, Nacionalidad, Teléfonos, Mail). Si el afiliado ya se encontrara registrado por un siniestro anterior, el operador deberá verificar que los datos continúen actualizados.

- Toma de Datos Laborales (Ocupación, Sede y Domicilio Laboral, Horario, Modalidad, Fecha de Ingreso)

Indicaciones para la atención:

- Se informa N° de Siniestro. Se informa que este tipo de siniestros no cuentan con licencia por ART. Se repasa protocolo serológico.

Cierre del llamado:

- Se informa que una vez realizado el servicio, un gestor asignado a su siniestro se pondrá en contacto vía WhatsApp para continuar con su caso y brindarle los turnos con Infectología.

RAMIFICACIÓN EN LLAMADOS

Resumen de las posibles variables que surgen comúnmente en llamadas y la resolución esperable para mantener el orden y cumplir los lineamientos de un servicio de asistencia en salud como es el CeCAP.

Falla en SAS AYI / Corte de internet / Corte de Luz

Si surgen inconvenientes en la carga de siniestro, relacionados a las herramientas de trabajo, el operador deberá cambiar el modo de ingreso a “Denuncia Manual” en la que registra los mismos datos que se vuelcan en el sistema.

***No será admisible que el operador le sugiera o indique al denunciante que se comunique en otra oportunidad para dar ingreso al siniestro.**

Saludo inicial:

- CeCAP Buenos Dias/tardes/noche, mi nombre es xxxx, en que lo puedo ayudar?

Carga de datos:

- Toma de Datos Personales (DNI, Nombre y Apellido, Fecha de Nacimiento, Domicilio, Nacionalidad, Teléfonos, Mail).
- Toma de Datos Laborales (Ocupación, Sede y Domicilio Laboral, Horario, Modalidad, Fecha de Ingreso)

Indicaciones para la atención:

- Se informa que por inconvenientes en el sistema no será posible informar el Numero de Denuncia pero que el mismo se encuentra registrado bajo su DNI, con el que podrá presentarse para su atención en el Centro Médico de primera asistencia por cercanía al domicilio (excepto empleadores con Centros predeterminados). Se explica que deberá presentarse dentro de las próximas 24hs para que se le brinde la asistencia. Se explica que en cuanto se reestablezca el sistema, se le informará su siniestro asignado.
- Si se tratase de una lesión en miembro inferior o más de una región pero que no amerite ambulancia, el operador puede ofrecer traslado en remis para la primera asistencia (si no fuera solicitado o consultado antes por el siniestrado)

Cierre del llamado:

- *Se informa que, a partir de la realización de la denuncia, el paciente cuenta con licencia laboral hasta que el médico de la ART indique el alta.*
- *Se informa que dentro de las próximas 24hs hábiles un gestor asignado a su siniestro se pondrá en contacto vía WhatsApp para continuar con su caso.*

Falta de datos por llamado de terceros (Siniestro Leve) – Con Empleador

Saludo inicial:

- CeCAP Buenos Dias/tardes/noche, mi nombre es xxxx, en que lo puedo ayudar?

Determinación de gravedad:

- Cuando sucedió el accidente (Fecha y hora)
- Nombre y Apellido de quien realiza la denuncia. Empleador (Nombre, CUIT)
- Que sucedió -> determinación de gravedad del siniestro

Carga de datos:

- Toma de Datos Personales (**DNI, Nombre y Apellido, Teléfono**)

***Estos datos son básicos y sin los mismos no se puede proceder a la apertura del siniestro.**

La falta de datos personales y laborales como fecha de nacimiento, domicilio, nacionalidad, ocupación, domicilio laboral, horario, modalidad de trabajo o fecha de ingreso no constituyen impedimento para el ingreso y pueden ser completados con datos de fantasía hasta su posterior corroboración.

Indicaciones para la atención:

- Se informa N° de Siniestro y Centro Médico para la primera asistencia por cercanía al domicilio (excepto empleadores con Centros predeterminados). Se explica que deberá presentarse dentro de las próximas 24hs para que se le brinde la asistencia.
- Si se tratase de una lesión en miembro inferior o más de una región pero que no amerite ambulancia, el operador puede ofrecer traslado en remis para la primera asistencia (si no fuera solicitado o consultado antes por el siniestrado)

Cierre del llamado:

- *Se informa que, a partir de la realización de la denuncia, el paciente cuenta con licencia laboral hasta que el médico de la ART indique el alta. Para hacer efectiva la misma, es necesario que se brinden los datos faltantes a la brevedad posible.*
- *Se informa que dentro de las próximas 24hs hábiles un gestor asignado a su siniestro se pondrá en contacto vía WhatsApp para continuar con su caso.*

Falta de datos por llamado de terceros (Siniestro Leve) – Sin Empleador/ Datos indispensables / Datos secundarios

Saludo inicial:

- CeCAP Buenos Dias/tardes/noche, mi nombre es xxxx, en que lo puedo ayudar?

Determinación de gravedad:

- Cuando sucedió el accidente (Fecha y hora)
- Nombre y Apellido de quien realiza la denuncia. Empleador (Nombre, CUIT).
- Que sucedió -> determinación de gravedad del siniestro

Si no se contara con este dato certero del Empleador, mediante el DNI del paciente el operador podría orientarse por datos como la provincia de origen y buscar el mismo en Nómina UCAPP, Nóminas AP o VPN para Provincia.

**Se espera iniciativa del operador en orientar al denunciante, pero a su vez, el denunciante debe contar con algún dato certero o referir el teléfono de alguien que sepa más.*

Carga de datos:

- Toma de Datos Personales (DNI, Nombre y Apellido, Teléfono). Estos datos son indispensables y sin los mismos no se puede proceder a la apertura del siniestro.

**En este caso el operador informará que siendo un caso que no reviste gravedad, podemos solicitar un teléfono de alguien que cuente con mayor detalle.*

Datos secundarios: La falta de datos como fecha de nacimiento, domicilio exacto, nacionalidad, ocupación, domicilio laboral, horario, modalidad de trabajo o fecha de ingreso no constituyen impedimento para el ingreso y pueden ser completados con datos de fantasía hasta su posterior corroboración.

**No es un impedimento para el ingreso, pero el operador deberá dejar en claro que los datos son necesarios y deberán ser informados dentro de las 24hs para continuar el curso del siniestro.*

Indicaciones para la atención:

- Se informa N° de Siniestro y Centro Médico para la primera asistencia por cercanía al domicilio (excepto empleadores con Centros predeterminados). Se explica que deberá presentarse dentro de las próximas 24hs para que se le brinde la asistencia.
- Si se tratase de una lesión en miembro inferior o más de una región pero que no amerite ambulancia, el operador puede ofrecer traslado en remis para la primera asistencia (si no fuera solicitado o consultado antes por el siniestrado)

Cierre del llamado:

- Se informa que, a partir de la realización de la denuncia, el paciente cuenta con licencia laboral hasta que el médico de la ART indique el alta. Para hacer efectiva la misma, es necesario que se brinden los datos faltantes a la brevedad posible.
- Se informa que dentro de las próximas 24hs hábiles un gestor asignado a su siniestro se pondrá en contacto vía WhatsApp para continuar con su caso.

Falta de datos (Siniestro Grave) o Emergencias inculpables (infarto, ACV)

Saludo inicial:

- CeCAP Buenos Dias/tardes/noche, mi nombre es xxxx, en que lo puedo ayudar?

Determinación de gravedad:

- Cuando sucedió el accidente (Fecha y hora)
- Nombre y Apellido de quien realiza la denuncia. Empleador (Nombre, CUIT).
- Que sucedió -> determinación de gravedad del siniestro

**No es aceptable no dar asistencia por falta de datos del empleador, ya que siendo una línea de Centro Coordinador de Atención Permanente, la falta de atención puede considerarse abandono de persona. Ante la duda, el operador deberá tomar datos de manera manual y solicitar ambulancia al servicio público o cualquier otro soporte que se crea conveniente (policía, bomberos).*

Carga de datos:

- Toma de Datos Personales (DNI, Nombre y Apellido, Teléfono)

En un segundo tiempo, se procede a corroborar a qué cobertura corresponde el accidentado.

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

En un Centro Coordinador de Atención Permanentes, las métricas y objetivos son clave para garantizar una gestión rápida y efectiva de los siniestros.

1. Tiempo promedio de respuesta a llamadas

- Métrica: Tiempo promedio que tarda un operador en contestar una llamada desde que suena.
- *Objetivo: Mantener un valor de menos de 10 segundos. En situaciones de emergencias críticas, cada segundo cuenta.*

2. Duración promedio de las llamadas

Métrica: Tiempo promedio que dura una llamada.

- Lesión leve: Hasta 5 minutos.
- Emergencias (riesgo de vida): Hasta 2 minutos.
- *Objetivo: Mantener la duración dentro de estos márgenes según el tipo de emergencia, optimizando la eficiencia sin comprometer la calidad.*

3. Porcentaje de llamadas no atendidas

- Métrica: Porcentaje de llamadas entrantes que no son contestadas por un operador.
- Objetivo: Mantener el porcentaje de llamadas no atendidas por debajo del 7%.

4. Tasa de llamadas abandonadas

- Métrica: Porcentaje de llamadas que son colgadas por los usuarios antes de ser atendidas.
- *Objetivo: Mantener la tasa de llamadas abandonadas por debajo del 5%, asegurando una atención rápida para evitar que los usuarios corten antes de ser atendidos.*

5. Calidad del llamado

- Métrica: Porcentaje de llamadas que cumplen con los estándares de calidad, respetando el *speech* inicial, los procedimientos establecidos y las ramificaciones o protocolos de desvío según el tipo de emergencia.
- Objetivo: Asegurar que el 100% de las llamadas cumplan con los estándares de calidad definidos.

6. Tiempo de gestión del siniestro

- Métrica: Tiempo promedio entre el final de la llamada y la gestión completa del caso por parte del operador
- *Objetivo: Mantener la duración de las gestiones posteriores dentro de márgenes según el tipo de llamado, optimizando la eficiencia.*

Ejemplo: Despacho de ambulancias en menos de 2 minutos para emergencias de riesgo de vida y solicitud de remises en menos de 5 minutos para lesiones leves.

ANEXO

TELÉFONOS Y DIRECCIONES ÚTILES:

Colonia Suiza / Río Varadero S.A.: Rivadavia 611 - 2° Piso (CABA)

Líneas alternativas: 1137222466 (no esta? eliminar?) // 1160718030 // 1137223034

Atención al Cliente: 0810-345-0352 / 5365-8908

AUXILIARES:

Superintendencia de Riesgos del Trabajo: 0800-666-6778

Net2Phone: 0800-266-7020 / (011) 5365-9050

IPLAN: 1150320000

N°Cliente: CUIT 30-71190081-7 // RESONANCIAS S.A

Mail: soporte@colonia-suiza.com

EDESUR: Whatsapp 1161876995

N°Cliente 80081527 con dirección MEXICO 2993 (CABA)

PERSONALES (Urgencias y Guardia Pasiva):

Marisel Martinez: 1158223720
Macarena Medina: 1526876773
Melina Lomba: 1157222013

Actualizado el 01/10/2025

Protocolos de emergencia ante caída de la línea principal

💡 Siendo una Línea de Centro Coordinador de Atención Permanente, el funcionamiento de la misma debe estar garantizado las 24hs, los 365 días del año. Si se sufriera una interrupción de la línea principal, es imperante activar los medios para suplir la falencia hasta su restablecimiento.

El correcto funcionamiento de las líneas telefónicas es auditado aleatoriamente por la SRT.

Procedimiento ante corte de LUZ (La Rioja)

Ante un corte de luz en la oficina de La Rioja, se deberá:

1. Activar los celulares de emergencia.
2. Loguearse a la plataforma telefónica.
 - Se debe utilizar la página de net2phone desde el explorador ya que la aplicación no está disponible para celulares.

- Si los usuarios personales quedarán logueados, utilizar los usuarios de emergencia que se encuentran cargados en el block de notas de cada equipo.

 **Esto permitirá la continuidad de la línea telefónica, sin necesidad de tener que dar aviso a ninguna central.**

3. Realizar reclamo al proveedor desde el celular del CeCAP:

EDESUR via whatsapp: 1161876995

N°Cliente 80081527 con dirección MEXICO 2993 (CABA)

4. Informar vía mail sólo a Supervisión la situación dada con horario del corte, gestión del reclamo y confirmación de utilización de los celulares.

Etiqueta y plantilla: Corte de Luz - La Rioja 682 4to (CeCAP)

Utilizar como soporte para la carga manual de siniestros, en caso de ser necesario:

- Formularios de ingreso manual
 - Cartilla de Prestadores (CABA e Interior del país)
5. Una vez resuelta la situación, desloguear los usuarios, apagar y dejar cargando los celulares. Dejar registro en la cadena de mail a Supervisión.

Si el corte fuera prolongado (más de 4 horas) se autoriza el retiro de la oficina para continuar con las tareas en remoto.

Dado el caso:

1. Para quienes los requieran, dar aviso a Supervisión para gestionar las salidas. Aquellos que requieran vincha, pueden tomar una del mueble de la oficina y dejar aviso por mail a Supervisión. Se repondrá al retorno, dejar asentado en la cadena del mail.

Utilizar las del mueble, evitar sacar las vinchas de las computadoras

2. Si se tuvieran que trasladar a Rivadavia, dar aviso a Supervisión para gestionar los lugares.

Procedimiento ante corte de INTERNET (La Rioja)

Ante un corte de internet en la oficina de La Rioja, se deberá:

6. Activar los celulares de emergencia.
7. Loguearse a la plataforma telefónica.
 - Se debe utilizar la página de net2phone desde el explorador ya que la aplicación no está disponible para celulares.
 - Si los usuarios personales quedarán logueados, utilizar los usuarios de emergencia que se encuentran cargados en el block de notas de cada equipo.

 ***Esto permitirá la continuidad de la línea telefónica, sin necesidad de tener que dar aviso a ninguna central.***

8. Realizar reclamo al proveedor desde el celular del CeCAP:
IPLAN: 115032-0000
N°Cliente: CUIT 30-71190081-7 // RESONANCIAS S.A mail: soporte@colonia-suiza.com
9. Informar vía mail sólo a Supervisión la situación dada con horario del corte, gestión del reclamo y confirmación de utilización de los celulares.
Etiqueta y plantilla: Corte de Internet - La Rioja 682 4to (CeCAP)

Utilizar como soporte para la carga manual de siniestros, en caso de ser necesario:

- Formularios de ingreso manual
- Cartilla de Prestadores (CABA e Interior del país)

10. Una vez resuelta la situación, desloguear los usuarios, apagar y dejar cargando los celulares. Dejar registro en la cadena de mail a Supervisión.

Si el corte fuera prolongado (más de 4 horas) se autoriza el retiro de la oficina para continuar con las tareas en remoto.

Dado el caso:

3. Para quienes los requieran, dar aviso a Supervisión para gestionar las salidas. Aquellos que requieran vincha, pueden tomar una del mueble de la oficina y dejar aviso por mail a Supervisión. Se repondrá al retorno, dejar asentado en la cadena del mail.

Utilizar las del mueble, evitar sacar las vinchas de las computadoras

4. Si se tuvieran que trasladar a Rivadavia, dar aviso a Supervisión para gestionar los lugares.

Procedimiento ante corte de LÍNEA TELEFÓNICA Net2phone

Ante una caída de la página o corte de telefonía a través de Net2phone, se deberá:

1. Activar los celulares de emergencia. Se deben prender TODOS los celulares.
2. Enviar mail con etiqueta y plantilla **“URGENTE - Caída de Línea 0800”** para dar aviso interno y a las Centrales. Debe ir dirigido al grupo “Caída de Líneas (Solo Teléfono)” bajo el asunto **“URGENTE - Caída de Línea 0800”**
3. Recibir los llamados a través de las líneas:
 - 1137223034 (línea fija)
 - 1160718030 (línea fija)
 - 1168914077 (celular)
 - 1169561534 (celular)
 - 1124773582 (celular)

 ***Para evitar que colapsen las líneas de emergencia: Solicitar los datos elementales para verificar ingreso, indicar derivación y tomar número para completar siniestro a posterior, una vez restablecidas las líneas.***

4. Realizar reclamo al proveedor desde el celular del CeCAP:
Net2phone: sopORTE@net2phone.com // poner en copia a sopORTE@riovaradero.com.ar y supervisoras
N°Cliente: Rio Varadero SA | SA: 9524990109
5. Una vez resuelta la situación, apagar los celulares y dejarlos cargando.
Responder el mail en la cadena sobre el restablecimiento de la línea principal.

REGLAMENTO INTERNO

PRINCIPIOS GENERALES

Es responsabilidad de cada colaborador, independientemente de las características de contratación, puesto, y función, conocer y cumplir con lo establecido en este reglamento y las actualizaciones que se incorporen.

Todo colaborador que ejecute actividades que no concuerden con este reglamento será pasible de sanciones.

1- INGRESO AL ESTABLECIMIENTO

- 1.1. El ingreso y egreso debe ser registrado SIN EXCEPCIÓN, debido a que el control será personal, diario y con un sistema dispuesto por la empresa.
- 1.2. El colaborador con problemas en el registro de su ingreso deberá informar de inmediato a la Oficina de Recursos Humanos para solucionar el inconveniente y así poder registrarse correctamente.
- 1.3. Los horarios, serán establecidos por la empresa, debiendo el colaborador respetar la jornada laboral, indistintamente del lugar de prestación de tareas.
- 1.4. Se considerará llegada tarde cuando el colaborador se presente o inicie las tareas vencida la hora de ingreso. Se admitirá una tolerancia de retraso **no mayor de diez minutos** para cubrir dificultades en el traslado al lugar de trabajo. De ser reiterada esta conducta, el empleador podrá aplicar en su caso la correspondiente sanción.
- 1.5. Se deberán respetar los horarios de entrada y salida, así como también el horario de almuerzo. Además, el colaborador deberá registrar cada vez que entra y sale de la empresa, conforme el sistema de registro implementado.
- 1.6. Es obligación del colaborador comunicar a la empresa cualquier cambio que se produzca en los datos que figuran en su legajo personal. A los efectos legales, la

empresa considerará domicilio del colaborador el que figura en la declaración jurada obrante en su legajo.

2- AUSENCIAS

En caso de ausencia, el colaborador tiene que saber que su obligación para con la empresa, es la de comunicarse **hasta las dos horas que hubiera empezado su jornada** normal y habitual. Debiendo comunicar a su jefe inmediato, con la urgencia que la contingencia permita y a Recursos Humanos, avisando el motivo de la misma.

Asimismo, los certificados médicos deberán cargarse en la **aplicación móvil MedLab**, la cual se encuentra disponible para Android e IOS y es de obligatoria registración, toda vez que es el único medio mediante el cual la empresa los validará.

2.1. La falta de aviso será considerada como ausencia injustificada, con el descuento de los haberes de ese día.

2.2. Dando aviso en tiempo, la empresa determinará si la causal invocada es suficiente para justificar la inasistencia. A partir de la segunda falta injustificada la empresa evaluará, si aplicara la sanción disciplinaria. La reiteración de inasistencias sin justificar, se computará como injuria a los intereses de la empresa y facultará disponer el despido con justa causa.

2.3. Ausencia por Enfermedad: Si por razones propias de la enfermedad el colaborador se encontrare en un domicilio distinto deberá informarlo al momento de comunicar su ausencia.

2.4. La empresa podrá hacer uso de su facultad de control médico y en cuyo caso evaluará la posibilidad de enviar un médico al domicilio denunciado por el colaborador en la declaración jurada.

2.5. Vacaciones: El colaborador gozará de las vacaciones según su antigüedad, en cumplimiento de lo establecido por el artículo 154 de la LCT o convenio colectivo.

2.5.1. Los días correspondientes se otorgarán sujetos a la disponibilidad y capacidad del área o departamento al cual pertenezcan.

2.5.2. El jefe del sector coordinará con cada colaborador la oportunidad en la cual gozará de su período vacacional, informando con posterioridad el cronograma al Dpto. de Recursos Humanos, sin perjuicio de ello, la empresa podrá notificar legalmente el período de vacaciones.

3- COMUNICACION E INFORMACION

3.1. El colaborador deberá comunicar a la empresa mediante el correspondiente formulario, los datos personales, el cual tendrá carácter de declaración jurada. La empresa, podrá disponer en cualquier momento la actualización de dichos datos y será obligatorio para el colaborador suministrar todo dato nuevo.

3.2. En caso de Enfermedad: el colaborador deberá informar la patología que reviste y enviar el certificado médico en un plazo no superior a las 24hs. a los números que brindará el Departamento de Recursos Humanos. Fuera de los horarios señalados en

cada sede, el colaborador o familiar del mismo deberá informar a primera hora sobre la patología al Departamento de Recursos Humanos, y quienes en caso de ser necesario lo citarán a una consulta médica en el Centro Médico designado por la empresa.

3.3. En caso de Accidente Laboral o Initinere: El colaborador deberá informar inmediatamente a Recursos Humanos.

3.4. Mail de contacto gdp@colonia-suiza.com

3.5. Teléfonos de contacto RRHH – los suministrados por gestión de personas al momento de ingresar a la empresa.

4- CONFIDENCIALIDAD

4.1. Se considera “información confidencial” a toda la información referida al proceso, asuntos internos y/o negocios que la empresa reveló o pueda revelar al empleado de manera directa o indirecta ya sea en forma escrita y/o oral y/o digital y/o computarizada y/o cualquier otro medio utilizado de transmisión.

4.2. Es obligación para el colaborador, guardar reserva de todas aquellas que se refieran directa o indirectamente a las creaciones, negocios, organización interna de la empresa o de los participantes de la misma o de los terceros que le confiaren secretos, en general.

4.3. Queda prohibido enviar e-mails que vulneren de cualquier forma la confidencialidad de la información existente de la Empresa, sin previa autorización escrita, ya sea con terceros (incluyendo amigos o familiares) o con personal de la misma.-

4.4. La empresa se reserva la facultad de ejercer el control y auditoría periódica sobre los servicios informáticos de la compañía a fin de determinar su uso para fines laborales. Este control incluye el contenido de los correos electrónicos, de los archivos que guarden en los equipos informáticos y del uso de INTERNET, que le den los colaboradores.-

4.5. Queda expresamente convenido que todo incumplimiento total o parcial del empleado con relación a la obligación de confidencialidad, facultará a la empresa a disponer la extinción del contrato de trabajo con justa causa.

5- NO-COMPETENCIA:

5.1. El conocimiento de información reservada de la empresa a la que accedió el colaborador en razón de su incorporación a la misma, le otorga una injusta ventaja si decidiera competir comercialmente con la Compañía. Por lo cual el colaborador se compromete bajo apercibimiento de indemnización a favor de la empresa a: respetar la “información confidencial” enunciada anteriormente. No acceder, ni divulgar información que no le atañe a la función que desarrolla como parte integrante de la

empresa; ni utilizar por cuenta propia, ni como dependiente, contratista o socio de un tercero, ni de ninguna otra forma a título oneroso o gratuito, en beneficio propio o de terceros, la información indicada precedentemente.

6- OBLIGACIONES y COMPORTAMIENTO:

6.1. El colaborador debe cumplir con eficiencia y diligencia las tareas que le sean asignadas y que podrán ser variadas en función de producción, comercialización y administración, según se disponga.

6.2. El personal se conducirá en todo momento en orden y disciplina con la máxima compostura, prohibiéndose las discusiones, riñas, juegos de mano, corridas y bromas que alteren el ambiente de mutuo respeto y consideración que se deben entre todos los colaboradores del establecimiento.

6.3. Dado que la Capacitación es un valor agregado que el colaborador lleva consigo y que es de gran utilidad para él y para la empresa, es obligación del colaborador asistir a los cursos de capacitación y atender a indicaciones de los superiores y de los técnicos o asesores que dicten la misma. Ello dentro del horario que la empresa disponga, a los fines de un mejor desarrollo de sus funciones y de poder adquirir conocimientos específicos sobre los distintos temas.

6.4. El colaborador es responsable de las herramientas y/o elementos que la empresa le entregue a su cargo para el desempeño de sus tareas debiendo dar cuenta de las mismas al producirse su egreso.

6.5. Está prohibido recibir regalos, obsequios, dinero en efectivo, propinas, dádivas y cualquier otro artículo, con o sin valor monetario, de cualquier índole y naturaleza de clientes y/o proveedores.-.

7- USO DEL CELULAR OTORGADO POR LA EMPRESA:

7.1. El teléfono celular es exclusivo para la comunicación entre colaboradores. El colaborador utilizará el teléfono asignado por la empresa sólo para temas laborales y/o llamadas a números que pertenezcan a la flota de la empresa.

7.2. El colaborador deberá comunicar al Departamento de Recursos Humanos, el extravío, robo y/o mal funcionamiento del mismo.

8- ACCIDENTES LABORALES:

Accidente Laboral: se considera accidente laboral aquel que sufre el colaborador en ocasión de realizar su tarea y durante su jornada laboral.

Accidente In itinere: es aquél que sufre el colaborador en ocasión de ir o volver a de su trabajo.

8.1. Accidente Laboral o In itinere:

- El colaborador deberá dar aviso a la empresa de inmediato y dentro del mismo día en que ocurriera el accidente de trabajo por leve que fuera.

9- SANCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS:

9.1. La empresa hará uso de su facultad disciplinaria, aplicando medidas disciplinarias (apercibimiento y/o suspensión), de modo proporcionado en razón de la falta o incumplimiento cometido por el colaborador. Ello con el fin de organizar el trabajo y lograr un clima ameno y ordenado.

Algunas de las faltas pasibles de sanción serán:

Ingresar al establecimiento con:

- Armas
- Bebidas Alcohólicas o en estado de ebriedad y Drogas Narcóticas o bajo los efectos de las mismas.
- Faltarle el respeto o agredir a otro colaborador, independientemente de su posición jerárquica, ya sea física o verbalmente;
- Efectuar trabajos personales durante el horario laboral que no sean indicados por sus superiores;
- Dañar o destruir –ya sea por negligencia o intencionalmente- herramientas, máquinas, muebles, instalaciones sanitarias o eléctricas, elementos de seguridad, etc.
- Destrucción de documentación física o digital, así como su difusión fuera de la empresa sin expresa autorización por escrito de su superior.

9.2. Dentro de la empresa quedan prohibidas las discusiones políticas, ideológicas o religiosas, y la realización de reuniones que no refieran a cuestiones laborales.

9.3. Colocación de carteles, avisos, escritos o leyendas injuriantes, y la introducción y/o distribución del material impreso del mismo calibre.

9.4. Cualquier incumplimiento a uno a más de los puntos de este Reglamento, dará lugar a una posible sanción.

NORMAS DE CONVIVENCIA

A continuación, se proponen algunas normas de convivencia, que apuntan a generar el buen clima laboral y fortalecer las relaciones interpersonales:

1) Saludar cuando llegan y se van: Si no desean ir uno por uno, con un saludo general es suficiente; pero evitar entrar o salir como si no hubiera nadie más en el espacio.

2) Ser puntual: Llegar tarde puede considerarse falta de respeto y afectar los procesos y trabajos de todos los demás.

3) Procurar mantener su lugar lo más limpio posible: Todos los Box son compartidos por dos o más personas. Trabajar en un lugar sucio y lleno de papeles puede afectar el desempeño y generar roces entre las personas que comparten ese espacio.

4) Mantener el celular en un tono bajo o en vibrador: Si sus celulares suenan constantemente (y con la misma melodía), puede molestar a los demás. Incluso, el sonido elevado puede interferir en alguna comunicación que se esté llevando a cabo.

5) No hablar por teléfono sobre temas personales: Si es necesario contestar un llamado personal urgente, hacer el sencillo esfuerzo de salir al pasillo o dirigirse a un lugar más apartado.

6) Si vas a prender o apagar el aire acondicionado, pregunta al resto de los compañeros: Todo se trata de considerar que no estamos solos en el ambiente de trabajo

7) Respetar los turnos para levantarse: Evitar levantarse más de un operador a la vez, ya sea para ir al baño o salir a comprar.

Recordar además, que el operador que toma el turno debe permanecer al menos 1 hora en su puesto antes de poder salir a comprar. De igual modo, si se encuentran próximos a su horario de salida, deberán esperar a la misma. Los pedidos de salida próximos a un cambio de turno tampoco estarán permitidas.

8) Pedir las cosas prestadas: Sin importar qué tanta confianza tengas con una persona, no es correcto tomar sus cosas mientras no se encuentra en la oficina. Y claramente, mucho más incorrecto es no regresarlas.

"Trabajar en un buen ambiente laboral es fundamental para la salud psíquica de cada empleado, cuestión que también influye directamente en su productividad y eficacia."

ORDEN Y LIMPIEZA DE LA OFICINA:

La Empresa cumple en brindar un espacio adecuado para el almacenamiento de elementos de cocina, conservación de alimentos y preparación de los mismos.

Cada operador es **responsable** de mantener en condiciones los elementos utilizados para desayunar, almorzar, merendar y cenar, así como el espacio que se dispuso para este fin.

Todos los elementos deben quedar limpios y guardados luego de ser utilizados, así sean tazas, vasos, cubiertos, tupperes o platos.

La RESPONSABILIDAD de mantener la limpieza de los utensilios es de quien utiliza los elementos, la empresa no cuenta con personal dispuesto para este fin.

DISPOSICIONES GENERALES:

Trabajo remoto: Ante circunstancias edilicias que impidan la presencialidad (como cortes de luz, cortes de agua o internet) se habilitará la opción de trabajo remoto de manera excepcional. Para aquellos operadores que no puedan tomar esta opción, se habilitará un espacio en una oficina dispuesta por la empresa.

HomeOffice: Es un beneficio otorgado por la Empresa a aquellos trabajadores que cumplan con los objetivos individuales y del sector, así como con cada punto de la evaluación realizada sobre el mismo (calidad y productividad, conocimiento, políticas

de la Empresa, trabajo en equipo, iniciativa y compromiso, comunicación, auditoría de llamados y siniestros).

- Se asignan a partir de los 3 meses de antigüedad, según resultados de la evaluación de desempeño trimestral
- Son días FIJOS. Su modificación debe ser solicitada vía mail a Supervisión y autorizada por las mismas. No se admiten cambios de último momento por causa ajena al trabajo.
- Se deberá asegurar que se cuenta con los requerimientos mínimos para el desarrollo de tareas en el domicilio como pc, cámara, vincha, internet, VPN Colonia, VPN Provincia o cualquier sistema externo si fuera el caso. La falta o falla de estos elementos es pasible de suspensión del beneficio.
- En caso de realizarse una suspensión por medida disciplinaria, se notificará junto con la misma, la fecha o periodo suspendido dependiendo del desvío.
- La Gerencia podrá solicitar la modificación de los días asignados por causa de paro de transporte o días feriados.
- Si tocara en un día no laborable para el trabajador, al no ser un beneficio acumulativo, no se recupera.
- La Supervisión podrá solicitar la suspensión de la modalidad para asistencia a reuniones o capacitaciones presenciales. Este día, no se recupera.
- Si se tuviera más de 1 día de licencia de cualquier índole en la semana, se evaluará la suspensión de uno o los dos días asignados, ya que se debe cumplir un mínimo de presencialidad semanal obligatoria.

Es importante que esta modalidad se utilice de manera responsable y exclusivamente para el cumplimiento de nuestras responsabilidades laborales.

Las pautas de descansos (baño, almuerzo, gestiones administrativas) deberán ser las mismas que se siguen en la oficina.

La realización de tareas extralaborales durante el tiempo asignado para trabajar desde el hogar es pasible de suspensión del beneficio.

Vías para evacuar problemas:

Con el fin de optimizar la comunicación y garantizar una resolución efectiva de las incidencias, les informamos las vías correctas para reportar situaciones que no puedan ser resueltas de inmediato por la supervisión.

1. Problemas técnicos con la telefonía (Net2phone)

Si presentan inconvenientes con la telefonía, fallas en la página que generen congelamiento, conexión y desconexión, cualquier otro desperfecto técnico o, llamadas perdidas que no pudieron atender por cualquier motivo, deben:

- Enviar mail a la supervisión con una descripción clara del problema.
- Adjuntar una captura de pantalla o evidencia del error. La supervisión evaluará si amerita derivar al área de soporte o quedará notificada de forma fehaciente de la situación dada.

La caída total de la telefonía amerita aviso inmediato a la Supervisión por WhatsApp o llamado y activación del protocolo correspondiente.

2. Problemas técnicos con los sistemas o herramientas anexas

Si presentan inconvenientes con el SAS, errores, imposibilidad de carga de denuncia, traslados o datos, faltantes en el drive, fallas en el mail, sugerencias de mejora, deben:

- Enviar mail a la supervisión con una descripción clara del problema.
- Adjuntar una captura de pantalla o evidencia del error. La supervisión evaluará si amerita derivar al área de soporte o quedará notificada de forma fehaciente de la situación dada.

La caída total del sistema amerita aviso inmediato a la Supervisión por WhatsApp o llamado y activación del protocolo correspondiente (ingreso manual)

3. Problemas técnicos durante el trabajo remoto

Si están desempeñando tareas en home office y enfrentan cortes de luz, interrupción de internet o fallas en su equipo, deben:

- Notificar a sus compañeros que se encontraran “Fuera de línea” por el motivo dado.
- Realizar el reclamo correspondiente ante el proveedor del servicio.
- Buscar un lugar cercano donde puedan continuar con sus tareas. Si no tuvieran mejor opción, pueden concurrir a la oficina en La Rioja 682.
- Una vez instalados en el nuevo lugar de trabajo, enviar un mail a la supervisión informando: Hora en que ocurrió la incidencia, captura adjunta del número de reclamo presentado ante el proveedor y ubicación donde continuarán trabajando esa jornada.

4. Avisos a Recursos Humanos

Por problemas con la plataforma MedLab, donde deben subir archivos o certificados de enfermedad:

- Enviar mail directamente a gdp@colonia-suiza.com
- Adjuntar una captura de pantalla con el error o problema detectado.
- Poner en copia a la supervisión para mantener el seguimiento de la situación.

LICENCIAS Y PERMISOS

ARTÍCULO 26º:

- **LICENCIA ANUAL:** Los trabajadores gozarán de su licencia anual de conformidad a lo establecido por la ley 20.744, pero únicamente se computarán los días hábiles. Los días feriados nacionales, feriados optativos y domingos comprendidos dentro del lapso en que se goza la licencia anual, se adicionan a los fijados por ley y se abonan en la misma forma que aquellos.

Observación: Según la dinámica del CeCAP, las vacaciones se asignan el día 01 de Octubre de cada año.

Previo a esta fecha, el operador podrá sugerir una fecha deseada en particular, cuya asignación quedará a disposición del Supervisor según las posibilidades que se manejen.

ARTÍCULO 27º:

- **LICENCIAS ESPECIALES:** El personal tendrá derecho asimismo a las siguientes licencias continuadas y pagas, en iguales condiciones que la licencia anual:
 - a) Por matrimonio: 15 días corridos
 - b) Por nacimiento de hijos: 3 días corridos
 - c) Por fallecimiento de cónyuge: 7 días corridos
 - d) Por fallecimiento de padres o hijos: 7 días corridos
 - e) Por fallecimiento de abuelos, hermanos o nietos: 3 días corridos
 - f) Por fallecimiento de tíos, suegros, yernos, cuñados: 3 días corridos

- g) Por siniestro de vivienda (inundación, granizo, huracán, etc.) con certificación policial: 5 días corridos
- h) Por casamiento de hijos: 2 días
- i) Por mudanza: 2 días
- j) Por concurrencia a juzgado, autoridad administrativa o Comisión Paritaria de Interpretación, con citación previa: el tiempo que tal diligencia le absorba.

Observación: Las licencias previsibles (matrimonio, mudanza, citación a juzgados) deberán ser solicitadas y/o notificadas al Supervisor del área via mail con tiempo prudente de anticipación a fin de coordinar y preservar la dinámica laboral.

En caso de matrimonio, ni bien se obtenga el turno en el Registro Civil (1 mes antes), se debe notificar al Supervisor con copia del mismo.

En caso de mudanza / cambio de domicilio, es responsabilidad del Empleado notificar al Superior y rellenar el "Formulario de Actualización de Datos Personales".

ARTÍCULO 29º

PERMISOS ESPECIALES: En caso de enfermedad del cónyuge, hijos o padres del trabajador, éste podrá solicitar una vez por año por cada familiar y hasta un máximo de diez días por cada uno de ellos, continuas o discontinuas, con goce de sueldo, para su atención. En todos los casos, comprobará con certificado médico, el evento sin perjuicio del derecho del empleador a controlar. Tratándose de los padres deberá además probar que se encuentran a su cargo o que no existe otro familiar que se pueda hacer cargo en la emergencia.

ARTÍCULO 30º

EXÁMENES: El personal que cursa estudios en establecimientos debidamente acreditados gozará de permiso pago, para rendir examen, debiendo acreditar fehacientemente el haberlo rendido o su postergación por razones ajenas a su voluntad.

Observación: Las fechas de examen se deberán notificar al Supervisor del área con tiempo prudente de anticipación a fin de coordinar y preservar la dinámica laboral.

Por examen parcial: Se asigna el día del examen como "Licencia por examen". (1 día)
Por examen Final: Se asigna el día del examen y el día previo al mismo como "Día de estudio y día de examen" (2 días)

Se asignan 10 días de examen en total, por año.

Anualmente se solicitará actualizar el Certificado de Alumno Regular o la inscripción a materias para habilitar la asignación de días de estudio.

ARTÍCULO 46º

DADORES DE SANGRE: Todo trabajador que done sangre quedará liberado de prestar servicio el día de la extracción, con derecho a percibir la remuneración correspondiente, a cuyo fin deberá acreditar la extracción mediante certificado médico.

Observación: La fecha de extracción se deberá notificar al Supervisor del área con tiempo prudente de anticipación a fin de coordinar y preservar la dinámica laboral.

ARTÍCULO 179º

"Toda trabajadora madre de lactante podrá disponer de dos (2) descansos de media hora para amamantar a su hijo en el transcurso de la jornada de trabajo, y por un período no superior a un (1) año posterior a la fecha del nacimiento, salvo que por razones médicas sea necesario que la madre amamante a su hijo por un lapso más prolongado."

Notificaciones

Las notificaciones realizadas por el colaborador vía telegrama (Ejemplo: notificación de embarazo, renuncia) deberán ser enviadas a la dirección que figure en sus recibos de sueldo.

Se sugiere adjuntar vía mail también el telegrama y enviar a Recursos Humanos.

Comunicación de Ausencia por Enfermedad

Se les informan algunas consideraciones a tener en cuenta al momento de comunicar una Ausencia por Enfermedad.

1. En caso de enfermedad, el trabajador deberá comunicar la ausencia como mínimo, dos horas antes de su horario de ingreso. Dicha comunicación deberá realizarse vía telefónica y/o e-mail a su referente y/o jefe de sector.

2. Todo certificado médico que justifique el ausentismo laboral deberá contener las siguientes especificaciones:

- Membrete de la Institución Médica Pública o Privada que fue atendido. En caso de ser Institución Privada o profesional particular, se aceptará únicamente en los casos en que sea prestador de la Obra Social perteneciente al empleado.
- Nombre y Apellido del trabajador.
- Diagnóstico y/o tratamiento.
- Indicación de días de reposo.

- Firma y sello del médico actuante y/o especialista para los casos que aplique, que sea legible.
- Fecha y hora de la atención Médica.
- No se aceptarán certificados con enmiendas ni tachaduras.
- Cualquier requerimiento faltante de los enumerados podrá considerarse como ausentismo injustificado.

3. Una vez obtenido el justificativo médico, se deberá enviar de inmediato su constancia (foto) vía e-mail al supervisor y subir la misma a la app MedLab. Asimismo, el certificado original deberá ser presentado al momento de la reincorporación laboral.

Comunicación de Ausencia por Accidente Laboral / In itinere / EP

El operador ante un accidente de trabajo o accidente in itinere deberá comunicarse con su superior inmediato, quien hará lo propio con personal del área Gestión de Personas describiendo sucintamente lo sucedido por vía telefónica o email y brindando los datos del accidentado.

El accidentado y/o Supervisor o se comunicará de inmediato con el call center, donde un tramitador se encargará de encauzar el siniestro.

Recordar que la denuncia deberá realizarse también de manera física, firmada por el accidentado y Gestión de Personas, con el acompañamiento de una copia del Documento Nacional de Identidad del empleado. Posteriormente, la misma deberá ser entregada al tramitador que gestiona el siniestro.

Finalizada la ILT (Incapacidad Laboral Temporal), el operador retomará sus tareas en el CeCAP.

Acuerdo de confidencialidad:

Cada operador ingresante deberá firmar el acuerdo de confidencialidad el cual estipula que:

- Es información confidencial todo aquello que sea relacionado a negocios de la empresa, socios, clientes etc. y, por sobre todas las cosas, la información personal de los pacientes a los que les brindamos prestaciones.

- Esta información está protegida por la ley y su divulgación hacia otras personas es un delito en el marco del Código Penal de la Nación y una violación a los derechos de los pacientes.
- La empresa considera esta divulgación como una grave injuria y un hecho que puede motivar una pérdida de confianza irreparable derivando en una desvinculación justificada.

Instructivo y políticas para el proceso de traspaso interno (Busqueda Interna)

Objetivo:

Establecer los lineamientos y criterios para la cobertura de vacantes a través de procesos de búsqueda interna, promoviendo el desarrollo profesional, la retención del talento y el aprovechamiento de las capacidades del personal dentro de la organización.

Alcance:

Esta política aplica a todos los colaboradores con contrato activo en la empresa, siempre que cumplan con los requisitos establecidos para la vacante.

Metodología:

Colonia Suiza comprende la Movilidad Interna como un conjunto de procesos que garantizan los movimientos horizontales de posición/puesto que un colaborador realiza dentro del organización.

Estos procesos se instrumentan mediante canales formales, liderados y regulados por Gestión de personas, los cuales resguardan la equidad, la transparencia, el desarrollo interno y la efectividad en los puestos de trabajo.

La Movilidad Interna tiene por objetivo asegurar que cada persona puede encontrar el lugar en el que aportará valor agregado a la organización, mientras desarrolla su carrera y adquiere nuevas habilidades; al mismo tiempo que demuestra efectividad y contribución al negocio.

Para que estos procesos tengan lugar, el área de Gestión de personas diseña, coordina y regula los siguientes canales; al mismo tiempo que el área Solicitante y Cedente comunican y acompañan los pasos que acontecen.

Requisitos para postularse:

- Los colaboradores deben cumplir los requisitos especificados en el aviso (educación formal, conocimiento técnico, competencias, etc).
- Contar con evaluaciones de desempeños favorables en los últimos periodos, como así también no contar con sanciones/suspensiones de gravedad.
- Debe ser personal efectivo que cuente con una antigüedad mínima de 1 año en su puesto actual.
- No se permite la postulación a más de una vacante en forma simultánea.

Al momento de recibir el pedido de la vacante por parte del área solicitante, GDP publicará el aviso de Búsqueda Interna a través de los medios que considere adecuados con la siguiente información: puesto a cubrir, área solicitante, los requerimientos mínimos e indispensables para ocupar la posición, los plazos para la postulación y mail de contacto donde realizar la postulación.

El colaborador que desee postularse deberá:

- a) Informar a su responsable jerárquico la decisión de postularse a la Búsqueda Interna.
- b) Enviar su cv actualizado a la casilla de empleo@colonia-suiza.com con el título de la búsqueda a la cual se postula como asunto del mail.

GDP deberá:

- Verificar que cumplan con los requisitos.
- Realizar el proceso de selección tal como se procede para el caso de una Búsqueda Externa, presentación de los cvs ante el Referente solicitante, realización de las entrevistas e informar la decisión a cada uno de los colaboradores participantes.

A través del proceso selectivo se seleccionará al postulante que se adecue mejor al perfil del puesto. Si la búsqueda quedase desierta, podrá optarse por la Búsqueda Externa es decir, no pueden realizarse las dos búsquedas de manera simultánea.

Si la Búsqueda Interna se cubre con un candidato empleado de la compañía, GDP deberá:

- Informar al Responsable Jerárquico del Colaborador seleccionado.
- Informar al candidato seleccionado y ofrecer las condiciones de rotación/promoción a través del envío de la carta oferta.
- Dar aviso a los postulantes no seleccionados.
- GDP coordinará junto con las áreas involucradas un cronograma para realizar el cambio de funciones de manera ordenada y sin perjudicar al área cedente, como así también, en caso de ser necesaria, la cobertura de la vacante generada por la rotación o promoción del candidato elegido.

Restricciones:

- ❖ Un colaborador podrá participar de un nuevo proceso interno sólo después de 12 meses desde su última postulación (excepto en casos excepcionales evaluados por RRHH).
- ❖ No se garantizará la selección del postulante interno por el solo hecho de pertenecer a la empresa.