



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
Año de la Grandeza Argentina

**Informe**

**Número:**

**Referencia:** EX-2025-140185943- -APN-DGDYD#MJ - Anexo I - Disposición N° 41/2025 de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.

---

ANEXO I

**PAUTAS DE ACTUACIÓN EN EL MARCO DEL “PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN PREJUDICIAL EN MATERIA DE SALUD” (PROMESA)**

**1. Inicio del trámite en la Plataforma Trámites a Distancia (TAD).**

El requirente deberá contar con un usuario válido de acceso a la plataforma “Trámites a Distancia” (TAD) y realizar en dicha plataforma la búsqueda del trámite “Mediación prejudicial en materia de salud (PROMESA)”.

Para iniciar el trámite el requirente deberá completar el formulario correspondiente y adjuntar la documentación que resulte necesaria y la que considere pertinente; dicho formulario debidamente completado tendrá carácter de declaración jurada.

**2. Apoderamiento para el inicio del trámite mediante la plataforma TAD - Actuación en representación de personas menores de edad, con capacidad restringida o con incapacidad:**

**2.1. Apoderamiento de “Persona Humana”.**

El requirente podrá otorgar poder especial a otra “Persona Humana” a través de la pestaña “Apoderados” del TAD al solo efecto de iniciar su reclamo. De manera alternativa, el requirente podrá suscribir una nota de apoderamiento, firmarla en forma ológrafa junto con el apoderado e incluirla en la documentación.

Para acceder a dicha nota de apoderamiento, el requirente tendrá que ingresar a través del enlace que surge del formulario TAD al efecto o solicitarla por correo electrónico a la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.

**2.2. Actuación en representación de una persona menor de edad, con capacidad restringida o con incapacidad.**

El requirente que actúe en representación de una persona menor de edad, con capacidad restringida o con

incapacidad deberá acreditar, de manera fehaciente, las facultades que invoca con relación al representado.

En caso de que el mediador advierta que dicha acreditación no ha sido cumplida al momento de iniciarse el expediente TAD, deberá requerir la documentación pertinente, la que deberá ser presentada hasta al menos DOS (2) horas antes del horario señalado para el inicio de la primera audiencia.

En caso de no ser acreditada la personería, según los requisitos y el plazo establecidos, se considerará que hubo incomparecencia injustificada de la parte en los términos del artículo 28 de la Ley N° 26.589 y sus modificaciones, conforme a lo previsto en el artículo 10 del Anexo I del Decreto N° 1467/2011 y sus modificatorios.

### 3. Impedimentos.

No serán admisibles en el marco del PROMESA, los siguientes trámites:

a) solicitudes de mediación en materia de salud en las que fueran requeridos sujetos no comprendidos en las Leyes Nros. 23.660, 23.661 o 26.682 y sus respectivas modificaciones, a excepción de los que hayan adherido voluntariamente al PROMESA en los términos del artículo 10 de la Resolución Conjunta del MINISTERIO DE JUSTICIA y del MINISTERIO DE SALUD N° 1/2025;

b) reclamos solicitados por una pluralidad de usuarios o presentaciones de carácter colectivo;

c) reclamos en los que se cite al ESTADO NACIONAL como requerido, en calidad de prestador directo.

### 4. Formulario. Datos y documentación obligatorios.

El requirente debe proveer la siguiente información:

a) sus datos personales: nombre, apellido, DNI, CUIT/CUIL, domicilio, datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico), fecha de nacimiento, credencial de afiliación, situación y/o condición afiliatoria;

b) los datos de su letrado patrocinante o de su letrado apoderado: nombre, apellido, DNI, domicilio electrónico y legal, datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico), credencial profesional con validez en la jurisdicción, carácter (patrocinante o apoderado);

c) los datos de la parte requerida: el requirente deberá seleccionar del listado desplegable, proporcionado por el formulario, a la obra social y/o la empresa de medicina prepaga que será citada en carácter de parte requerida.

d) el objeto del reclamo: debe seleccionar de un listado desplegable el objeto del reclamo, dentro de los siguientes:

I. amparo de salud;

II. sumarísimo de salud;

III. incumplimiento de prestación de obra social/medicina prepaga;

IV. cumplimiento de prestación de obra social/medicina prepaga;

V. medidas cautelares.

e) el tipo de reclamo. debe seleccionar de un listado desplegable el tipo de reclamo, dentro de los siguientes:

- I. afiliación;
- II. cambio de plan;
- III. presunto falseamiento de declaración jurada;
- IV. libre elección de agentes del seguro de salud;
- V. cobros indebidos;
- VI. condiciones contractuales;
- VII. cobros adicionales por patologías preexistentes;
- VIII. cobertura de medicamentos;
- IX. cobertura de prestaciones médicas;
- X. cobertura por discapacidad.

f) la descripción del reclamo en forma clara, precisa y sintética;

g) inexistencia de reclamo anterior: deberá declarar no tener en curso o pendiente el trámite de otro PROMESA con idéntico objeto y sujeto requerido.

El requirente debe acompañar el comprobante de transferencia bancaria que acredite el pago del arancel de inicio del procedimiento de mediación y, en caso de corresponder, la documentación que permita tener por acreditadas las facultades invocadas respecto de la persona representada en los términos del punto 2.2.

5. Formulario. Datos y documentación complementarios. El requirente podrá proporcionar en el formulario la siguiente información complementaria:

a) información y documentación que tuviera en su poder, según su pertinencia en relación a cada caso, tales como: I. copia de la receta o prescripción médica extendida conforme a la normativa vigente de la que surja la necesidad de la prestación que solicita; II. resumen de Historia Clínica; III. documentación relativa a la última factura y su comprobante de pago;

b) datos del profesional tratante: nombre, matrícula, jurisdicción y especialidad;

c) cualquier otra información o documentación que considere de interés a los fines de optimizar el desarrollo del procedimiento de la mediación, permitir una adecuada comprensión del objeto del reclamo por parte del requerido y del mediador interviniente, y favorecer una instancia más eficiente, informada y orientada a la resolución temprana del conflicto.

6. Pago del arancel y de las notificaciones.

El valor del arancel previsto en el artículo 3° del Anexo I del Decreto N° 379/2025 será el aplicable para el inicio de la mediación, de conformidad con lo previsto en el Anexo I de la Resolución del entonces MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS N° 542 del 13 de julio de 2018 y su modificatoria.

Si la parte requerida se encuentra en el listado seleccionable con domicilio electrónico constituido en el TAD, la

notificación será sin costo y se podrá enviar el formulario sin acreditar pago alguno por dicho concepto.

En caso contrario, si la parte requerida no se encuentra en el listado seleccionable con domicilio electrónico constituido en el TAD, el requirente debe, previa confirmación de su procedencia por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, abonar el valor de la notificación a cada requerido.

En este caso, la notificación a la parte requerida será enviada de forma postal al domicilio denunciado. El valor de la notificación será el equivalente al precio del servicio de la Carta Documento con aviso de recibo del CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S. A. (costo de envío y de formulario).

El requirente debe abonar el arancel y, en su caso, el costo de las notificaciones, mediante transferencia bancaria a la cuenta del MINISTERIO DE JUSTICIA, cuyos datos serán informados al requirente al iniciar el trámite TAD.

El requirente deberá acompañar, en la solapa respectiva, el comprobante de pago y, en la referencia, indicar su nombre y apellido junto con la palabra “ARANCEL” o, en su caso, “NOTIFICACIONES” dependiendo del concepto abonado.

## 7. Plazos.

Los plazos establecidos en el PROMESA se contarán en días hábiles administrativos, salvo disposición en contrario.

El plazo previsto en el artículo 9º, inciso b), segundo párrafo, del Anexo I del Decreto N° 379/2025, se contará en días hábiles judiciales.

## 8. Sorteo. Sistema.

Verificada la presentación del formulario TAD, los datos del requerido, el pago del arancel y de los costos de notificación en su caso, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos sorteará al mediador en materia de salud que intervendrá conforme las siguientes pautas:

8.1. Se entiende por jurisdicción al ámbito territorial de la provincia o de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES que corresponda a cada caso en razón del domicilio del requirente.

8.2. La jurisdicción en la que se radicará la mediación correspondiente al PROMESA se define con el domicilio que declara el requirente en el formulario TAD; éste podrá, previo a la realización del sorteo del mediador y por motivos fundados, solicitar la rectificación del domicilio denunciado a los efectos del trámite.

8.3. El Registro de Mediadores, en su apartado Mediadores en Materia de Salud (REGMESA), dispondrá de los mediadores habilitados para el sorteo. La jurisdicción definirá el conjunto de mediadores del REGMESA habilitados para participar en el sorteo del caso.

8.4. No se encontrarán habilitados al efecto los mediadores que se encuentren en un período de licencia o los que posean sanciones disciplinarias o suspensiones preventivas vigentes en el Registro de Mediadores del Registro Nacional de Mediación.

8.5. El mediador, dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas hábiles administrativas siguientes a la notificación de su designación, debe aceptar tal designación y fijar fecha de audiencia, hora, modalidad y, en su caso, el enlace para acceder a la audiencia por videoconferencia, o excusarse. Se considerarán horas hábiles administrativas las

comprendidas entre las OCHO (8) y las DIECISÉIS (16) horas de cada día hábil administrativo.

La fijación de la audiencia será considerada como la manifestación expresa de aceptación de la mediación por parte del mediador. La aceptación y fijación de audiencia, así como la excusación del mediador, realizadas fuera de dicho rango horario, se tendrán por efectuadas a las OCHO (8) horas del día hábil administrativo inmediato siguiente.

8.6. El mediador sorteado para entender en la mediación correspondiente al PROMESA será reintegrado a la lista de sorteo de la jurisdicción, una vez sorteada la totalidad de los mediadores con domicilio registrado en dicha jurisdicción.

8.7. El mediador sorteado que se excuse de intervenir en una mediación será excluido únicamente del nuevo sorteo correspondiente a ese caso, pero será reincorporado de inmediato al listado general de mediadores habilitados con domicilio registrado en la jurisdicción respectiva, a los efectos de participar en los sorteos subsiguientes.

8.8. El mediador que haya guardado silencio una vez transcurrido el plazo mencionado en el punto 8.5 será excluido del nuevo sorteo de esa mediación.

#### 9. Notificación al mediador. Plazos. Fijación de audiencia.

La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos asignará la carátula del reclamo en el sistema MEPRE –o el que en el futuro lo reemplace– al mediador que resulte sorteado, lo notificará mediante el mismo sistema y le suministrará las fechas posibles de audiencia.

La referida Dirección deberá realizar el sorteo y efectuar la notificación al mediador dentro de las CUATRO (4) horas hábiles administrativas, contadas a partir de la recepción del formulario TAD.

A estos efectos, se considerarán horas hábiles administrativas las comprendidas entre las OCHO (8) y las DIECISÉIS (16) horas de cada día hábil administrativo. Las notificaciones a las partes o mediadores cuyo requerimiento tenga lugar fuera de dicha franja horaria serán realizadas el día hábil administrativo siguiente.

A partir de la notificación, el mediador debe proceder de conformidad con lo establecido en el punto 8.5.

La audiencia deberá realizarse en el rango de OCHO (8) a DIECINUEVE (19) horas. Aceptado el caso y designada la audiencia, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos:

a) dará de alta al mediador en el expediente TAD a fin de que pueda acceder a su contenido, tomar vista, realizar presentaciones e incorporar documentación; para ello, el mediador debe haber validado previamente su identidad en la plataforma TAD;

b) individualizará e informará al mediador el número de expediente TAD del reclamo;

c) remitirá al mediador a través de la plataforma TAD la información que surge del formulario y la documentación aportada por el requirente, a fin de que cuente con un cabal conocimiento del reclamo en forma previa a la celebración de la audiencia.

10. Excusación o silencio del mediador. En el supuesto de encontrarse afectado por las causales previstas en el artículo 13 de la Ley N° 26.589, el mediador deberá excusarse con expresión de causa, dentro las CUARENTA Y OCHO (48) horas hábiles administrativas contadas desde la notificación fehaciente de su designación, en los términos del punto 8.5.

Si hubiera transcurrido el plazo previsto para aceptar y fijar la audiencia y el mediador permaneciera en silencio, se considerará que ha rehusado la designación. En ambos supuestos la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos realizará un nuevo sorteo.

## 11. Notificaciones a las partes.

11.1. Directrices generales: Tanto el requirente como los sujetos comprendidos en las Leyes Nros. 23.660, 23.661 o 26.682 como los que hubiesen adherido al PROMESA en los términos del artículo 10 de la Resolución Conjunta del MINISTERIO DE JUSTICIA y del MINISTERIO DE SALUD N° 1/2025 serán notificados desde el expediente TAD mediante la CLAVE ÚNICA DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (CUIT) a los domicilios electrónicos constituidos en la Plataforma TAD.

Cuando los sujetos requeridos en el caso posean usuarios registrados en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), la Dirección Nacional podrá remitir Comunicaciones Oficiales de cortesía a los agentes del sistema de salud involucrados en el PROMESA.

Los destinatarios de dichas comunicaciones serán determinados y actualizados mediante intercambio entre los enlaces técnicos designados conforme al artículo 5° de la Resolución Conjunta del MINISTERIO DE JUSTICIA y del MINISTERIO DE SALUD N° 1/2025.

Adicionalmente, el mediador podrá remitir correos de cortesía a las casillas de correo electrónico que indiquen las partes y/o a aquellas que surjan del expediente TAD vinculado al caso.

El contenido de la notificación deberá ajustarse a lo previsto por el artículo 9° del Anexo I del Decreto N° 1467/2011 y sus modificatorios, excepto por los plazos; deberá contener la transcripción del artículo 6° del Anexo I del Decreto N° 379/2025 y la mención de los artículos 13 y 14 del Anexo I del Decreto N° 1467/2011 y sus modificatorios.

Las partes deberán dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 8° del Anexo I del Decreto N° 1467/2011 y sus modificatorios.

11.2. Procedimiento de notificación: Una vez fijada la fecha de la primera audiencia, la Dirección Nacional verificará si el requerido posee domicilio constituido en la plataforma TAD ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD:

11.2.1. Si posee domicilio electrónico constituido, procederá a vincular el mismo al expediente TAD y notificará a las partes intervinientes en el procedimiento con una antelación no menor a DOS (2) días hábiles administrativos previos a la audiencia. En este supuesto se remitirá al requerido la información obrante en el formulario y la documentación acompañada por el requirente.

11.2.2. Si el requerido carece del aludido domicilio se procederá según lo dispuesto en el punto 6 “Pago del arancel y de las notificaciones”. Cuando la notificación se efectúe por vía postal, la Dirección Nacional consignará en ella una dirección de correo electrónico institucional destinada a la recepción de solicitudes de remisión de la documentación digital pertinente.

## 12. Notificaciones posteriores a la primera audiencia. Supuesto de incomparecencia.

La fijación de la fecha de las audiencias posteriores a la primera audiencia podrá efectuarse al cierre de la precedente, y las partes se considerarán debidamente notificadas mediante la suscripción del acta respectiva, salvo

pacto en contrario.

Cualquier otra notificación que deba realizar el mediador deberá practicarse en los domicilios electrónicos constituidos por las partes y sus letrados.

Si una de las partes no asistiera a la primera audiencia con causa justificada, el mediador fijará una nueva audiencia dentro de los CINCO (5) días hábiles administrativos subsiguientes.

Dejará constancia de ello en el acta respectiva y gestionará, a través de una presentación en la plataforma TAD, la realización de una notificación a una segunda audiencia por parte de la Dirección Nacional. A dicho fin, deberá acompañar el acta respectiva junto a la presentación referida.

Si la incomparecencia de la parte requerida fuera injustificada, la parte requirente podrá optar por dar por concluido el procedimiento de mediación o solicitar una nueva audiencia; en este último supuesto el mediador dejará constancia en el acta respectiva y gestionará, a través de una presentación en la plataforma TAD, la notificación a una segunda audiencia por parte de la Dirección Nacional.

A dicho fin, el mediador deberá acompañar el acta respectiva junto a la presentación referida. Si la parte requirente incompareciera en forma injustificada, deberá iniciar un nuevo procedimiento de mediación prejudicial.

La negativa de cualquiera de las partes a suscribir las sucesivas actas que se labren en el marco del procedimiento dará lugar a lo previsto en el inciso b), párrafo tercero, del artículo 21 del Anexo I del Decreto N° 1467/2011 y sus modificatorios.

### 13. Situación de incomparecencia.

La incomparecencia se rige por lo dispuesto en el artículo 14 del Anexo I del Decreto N° 1467/2011 y sus modificatorios, a excepción del plazo allí previsto.

Hasta el momento en que se implemente el Sistema Informatizado de Gestión Integral de la Mediación Prejudicial Obligatoria, con el fin de justificar su incomparecencia, la parte tendrá CINCO (5) días hábiles administrativos, contados desde la fecha de la audiencia, para justificar su incomparecencia ante el mediador.

Si la justificación de la incomparecencia se realizara antes o durante el desarrollo de la audiencia, será suficiente su consignación en el acta correspondiente.

En ambos supuestos, el mediador deberá dejar debida constancia en el expediente TAD correspondiente al caso.

14. Citación al Estado Nacional. El mediador podrá requerir la comparecencia del MINISTERIO DE SALUD en los términos del artículo 6° del Decreto N° 379/2025 y sus normas complementarias desde la primera audiencia, mediante una presentación efectuada en el expediente TAD correspondiente al caso a los fines de facilitar la comparecencia ministerial.

El requerimiento del mediador deberá contener: a) los datos esenciales del caso; b) la carátula asignada al reclamo en el sistema MEPRE; c) la fecha, la hora y el lugar o el enlace correspondiente a la sala virtual en la que celebrará la audiencia respectiva; d) la información y documentación completas relativa a la mediación a celebrarse.

La información y la documentación aportada por el mediador al solicitar la comparecencia del MINISTERIO DE SALUD deberá ser puesta en conocimiento de la jurisdicción aludida mediante una Comunicación Oficial del “Sistema de Gestión Electrónica (GDE)”, que deberá ser vinculada al expediente correspondiente al caso.

El o los usuarios del “Sistema de Gestión Electrónica (GDE)” destinatarios de dichas Comunicaciones Oficiales serán objeto de intercambio entre los enlaces técnicos permanentes contemplados en el artículo 5° de la Resolución Conjunta N° 1/2025 del MINISTERIO DE JUSTICIA y el MINISTERIO DE SALUD. De requerirse la continuidad de la participación del MINISTERIO DE SALUD en el procedimiento de mediación, se le notificará tal circunstancia en el acta de la audiencia a la que hubiera comparecido.

#### 15. Incorporación del Acta de Finalización de la Mediación al expediente TAD.

Concluido el procedimiento de mediación, el mediador deberá vincular al expediente TAD correspondiente el acta de finalización, debidamente suscripta por las partes, sus letrados y por él, con su firma y sello profesional registrados ante la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.

#### 16. Fondo de Financiamiento.

Integración de honorarios pagados a los mediadores. La integración de fondos y la ejecución de honorarios previstas en el artículo 9° del Anexo I del Decreto N° 379/2025 se adecuará al procedimiento establecido de conformidad con el artículo 8° de la Resolución Conjunta N° 1/2025 del MINISTERIO DE JUSTICIA y del MINISTERIO DE SALUD y el Anexo II de la Resolución del MINISTERIO DE JUSTICIA N° 596/2025.

#### 17. Matriculación de mediadores en el REGMESA.

Los mediadores matriculados en el REGMESA podrán constituir domicilio en cada una de las jurisdicciones provinciales y en la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, en tanto se encuentren inscriptos en los registros locales de mediadores respectivos y acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley N° 26.589 y sus modificatorias y la normativa complementaria en cada jurisdicción, ante la Dirección Nacional, conforme al artículo 9° de la Resolución Conjunta del MINISTERIO DE JUSTICIA y del MINISTERIO DE SALUD N° 1/2025.

#### 18. Registros locales. Sanciones.

El Registro de Mediadores del REGISTRO NACIONAL DE MEDIACIÓN tomará debida nota de las sanciones que comuniquen los registros locales de mediación al REGMESA.