



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCION N° 101

SANTA FE, 05 ABR 2018

VISTO:

Las presentaciones efectuadas y que tramitan por Expedientes N° 01004-140743/17; 01004-142127/17; 01004-143807/17; 01004-145167/17; 01004-145990/17; 01004-146779/18; 01004-147485/18; 01004-147661/18 y 01004-148703/18; y

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de referencia fueron iniciadas por afiliados de IAPOS, todos ellos discapacitados con certificación debidamente acreditada, quienes se agravian de demoras excesivas de la obra social provincial en el pago de las prestaciones de cuidadores domiciliarios, que en algunas situaciones supera los seis meses;

Que la nómina de los afiliados discapacitados se compone por:

F [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; M [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; C [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; J [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; Y [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; L [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; J [REDACTED] DNI N° [REDACTED] y N [REDACTED] DNI N° [REDACTED], y habiendo consultado al IAPOS -en el mes de diciembre de 2017- por cada uno de los casos premencionados, se informó que con motivo del cierre del ejercicio económico de la obra social, se suspendían los pagos que debía reanudarse en el mes de enero de 2018. No obstante ello, los recurrentes informaron no haber percibido las sumas correspondientes a las prestaciones adeudadas;

Que, la falta de información a los afiliados se reitera en casi todos los casos, y amerita la necesidad de arbitrar los medios de los que dispone la Defensoría del Pueblo para evitar la incertidumbre que genera esta problemática, que se incrementa al tener que afrontar con medios propios el pago de los cuidadores domiciliarios;

Que, por tal motivo y sin perjuicio de los trámites iniciales dados a cada presentación, se procedió a unificar el protocolo de actuación a través del Oficio



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

Nº 30922 de fecha 7 de marzo de 2018 mediante el cual se requirió a la Dirección Provincial del IAPOS, lo siguiente: 1. Fecha de pago para cada afiliado de las prestaciones atrasadas ; 2. Monto a abonar a cada uno y detalle de los meses incluidos; 3. Detalle del circuito administrativo que demanda la autorización y pago de este tipo de prestaciones, oficinas involucradas en el trámite y los plazos para su concesión; sin que se haya verificado respuesta por parte del organismo provincial requerido;

Que la falta de respuesta a lo solicitado por parte de la funcionaria interviniente –Directora del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social-, se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: *“Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”*; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: *“Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”*, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: *“La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”*;

Que la Defensoría del Pueblo ya se expidió respecto a idéntica problemática a través de la Resolución Nº 093 de fecha 28/03/18, a través de la cual indicó que: a) la cobertura otorgada en relación al cuidador domiciliario debería evaluarse en forma menos restrictiva y teniendo en cuenta las subjetividades de cada caso en particular; b) resulta excesiva la demora en la resolución por parte del IAPOS del pedido de cobertura de cuidador domiciliario, que pone en situación insostenible a la mayoría de las personas que viven de una jubilación. No puede hacerse soportar a la parte más débil -la persona con discapacidad- las consecuencias de procedimientos estatales burocráticos; c) no se comparte el encuadre legal



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

como "subsidio" realizado por el IAPOS de la prestación solicitada. Esto es así por cuanto se trata de una "prestación asistencial" a la cual obliga la Ley Nacional N° 24901 de "Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad", norma a la que la provincia adhirió oportunamente; d) la Ley Provincial N° 8288 de creación del IAPOS prevé expresamente en su artículo 2° la cobertura de "prestaciones asistenciales", además de "organizar y administrar un sistema de atención médico para sus afiliados", razón por la cual debería subsumirse en dicha categoría y no en la de subsidio; e) debe recordarse a las autoridades de la Obra Social el carácter de "integral" de la cobertura de las personas con discapacidad y advertir que ante la solicitud de afiliados con discapacidad, además de la obligatoria participación de equipos técnicos (médicos, asistentes sociales y demás personal idóneo) resulta pertinente propender a la revisión del enfoque jurídico dado en la actualidad a las cuestiones relacionadas con la temática de la discapacidad, de modo de evitar eventuales acciones judiciales contra la obra social con el consecuente perjuicio económico que ello implica al conjunto de los afiliados;

Que en mérito a lo expuesto supra y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Recomendar a la Dirección Provincial del IAPOS que en forma inmediata proceda a liquidar los importes adeudados por prestaciones de cuidador domiciliario solicitadas por los afiliados E [REDACTED] DNI N° [REDACTED] M [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; C [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; J [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; Y [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; L [REDACTED] DNI N° [REDACTED]; J [REDACTED] DNI N° [REDACTED] y N [REDACTED] DNI N° [REDACTED].-



*Provincia de Santa Fe*  
Defensoría del Pueblo


**ARTÍCULO 2°:** Recomendar a la Dirección Provincial del IAPOS que en el tratamiento de solicitudes de prestaciones de cuidadores domiciliarios implemente un protocolo de intervención y resolución de estos pedidos que incluya el análisis ágil de las situaciones personales y de salud integrales de los solicitantes afectando los recursos humanos -administrativos y técnicos- suficientes y acordes a la demanda. Así como también que se adopten criterios amplios de inclusión y protección, con la debida instrumentación de un circuito de pago en tiempo y forma de estas prestaciones.

**ARTÍCULO 3°:** Recomendar a la Dirección Provincial del IAPOS modifique el encuadre legal de "subsidio" dado a la prestación de cuidadores domiciliarios, por la de "prestación asistencial" a la cual obliga la Ley Nacional N° 24901 de "Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad" y la Ley Provincial N° 8288 .

**ARTÍCULO 4°:** Notificar la presente Resolución a la señora Directora Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social -Dra. Soledad Rodriguez- y a los interesados.

**ARTÍCULO 5°:** Regístrese, comuníquese y archívese.-



  
Dr. RAÚL A. LAMBERTO  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DE SANTA FE