



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N°

SANTA FE, 27 AGO. 2024

168

VISTO:

El Expediente ROS-00001419-2024, iniciado en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en virtud de la presentación realizada por una persona que solicita nuestra intervención ante el INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DE OBRA SOCIAL (I.A.P.O.S) con el objeto que el mismo cumpla con el reintegro de un centellograma cardíaco que se realizara en el Instituto Gamma, en forma privada, dada la urgencia del caso y la falta de respuesta por parte de la Obra Social, en tiempo y forma, al requerimiento de autorización de dicha práctica y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 14/02/2024, el Sr. [REDACTED] DNI. N.° [REDACTED] se presenta en esta Defensoría del Pueblo solicitando nuestra intervención ante el INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DE OBRA SOCIAL (I.A.P.O.S) dado que había requerido la autorización de un centellograma cardíaco que debía practicarse CON URGENCIA en el Instituto Gamma; realizó el reclamo en forma presencial en la Obra Social y, a pesar de ello, pasados más de 20 días la misma todavía no le había brindado respuesta alguna.

Que, atento a la situación narrada, en la misma fecha de la presentación en esta Defensoría, la Instructora a cargo del caso envía un correo electrónico al IAPOS., solicitando información sobre el particular y requiriendo la agilización de las gestiones para autorizar la práctica médica ordenada por el médico tratante, recibiendo desde el efector de salud una RESPUESTA AUTOMÁTICA por todo concepto;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, es dable destacar que ante esa situación y la urgencia del caso, que implicaba un riesgo para su salud, tuvo que realizarse la práctica en forma particular y abonar el costo total de la misma;

Que, ante la falta de respuesta formal a nuestro correo electrónico, en fecha 18 de Marzo de 2024, se envía el OFICIO N.º 2353, dirigido al Director del IAPOS., en la ciudad de Rosario, Lic. Nolasco Salazar, solicitando información acerca de: "1) Si Iapos recibió en fecha 19/01/2024 la solicitud del estudio referido (**centellograma cardíaco**) por parte del Instituto Gamma. 2) Si Iapos no emitió una respuesta al Instituto Gamma hasta el día 27/02/2024 como le informó dicho efector al Afiliado y a través de la impresión de un correo electrónico. 3) Motivo por el cual el Iapos no respondió a esta defensoría el Correo remitido en fecha 14/02/2024. 4) Cual es el procedimiento para solicitar el reintegro de la prestación, adjunto copia de la facturación correspondiente de las prestaciones. (...)" (sic., el resaltado en negrita es nuestro);

Que, en el mismo Oficio se le hace saber la situación narrada por el iniciador de esta queja, haciendo expresa mención de la urgencia explicitada por el médico tratante del afiliado en la realización de la práctica médica ordenada y de la falta de respuesta por parte del Organismo de Salud requerido. Se deja constancia, además, que tal situación derivó en la realización del centellograma cardíaco en forma particular en el Instituto Gamma y que, luego de 30 días, el mismo informa al Sr. Buelga que la práctica había sido rechazada por el IAPOS debido a que no estaba incluida en el nomenclador; cuestión que tendría que haberle hecho saber al afiliado en forma inmediata al pedido de autorización.

Que, atento a la falta de respuesta por parte de I.A.P.O.S. al Oficio Nro. 2353, esta Defensoría remitió PRONTO DESPACHO Nro. 0242, en fecha 22/04/2024, instando la contestación del Oficio citado en primer término en el plazo máximo de 5 días:



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, lo que ha generado la necesidad de dictar esta Resolución a los fines de instar la contestación de los mismos, puesto que así está mandado en la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396). A saber: “Art. 38: Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;...” “Art. 39. 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 concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen...”; “Art. 50: 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” (sic);

Que, la presente gestión se encuadra en lo dispuesto mediante Resolución N° 201 de fecha 29 de julio de 2021 (D.P.), que determina la firma conjunta de los Defensores del Pueblo Adjuntos para la Zona Norte y Sur, de las resoluciones que conforme al marco normativo emita la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C  
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley  
Nº 10.396).

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al SR. DIRECTOR PROVINCIAL DEL INSTITUTO  
AUTÁRQUICO PROVINCIAL DE OBRA SOCIAL (IAPOS.) dé respuesta,  
a la mayor brevedad, a lo solicitado mediante los Oficios ut supra mencionados.

ARTÍCULO 3º: REMITIR copia de la presente Resolución al Sr. DIRECTOR DEL IAPOS, a  
sus efectos.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, asimismo, al iniciador de la queja, remitiendo copia de la  
presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.



Dr. JORGE ANTONIO HENN  
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte  
Provincia de Santa Fe

GABRIEL SAUJERO SAVINNY  
Defensor del Pueblo  
Adjunto para la Zona Sur  
DEFENSORIA del PUEBLO  
ROSARIO