



VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente SFE-0001226-2021 y glosado REC-00000238-2021 del registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; y

CONSIDERANDO:

Que, comparecieron a este organismo los ciudadanos [REDACTED] [REDACTED] -DNI N° [REDACTED] y [REDACTED] -DNI N° [REDACTED] quienes en su condición de afiliados al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) manifestaron su agravio ante la metodología implementada desde dicho organismo para efectivizar la prórroga de las órdenes de consulta médica adquiridas por el sistema de homebanking y que se encuentren vencidas para su utilización;

Que, el procedimiento que les fuera indicado para su revalidación consistió en: 1) Nota dirigida a la Coordinación de Prestaciones, relatando la situación; 2) Adjuntar los bonos u órdenes vencidos o el comprobante de la operación; 3) Adjuntar la copia de los últimos movimientos donde aparezca el descuento efectuado; 4) Acompañar copia del carnet de afiliado; 5) Acompañar copia del último recibo de sueldo; lo que a tenor de los reclamantes resulta burocrático, por lo cual solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo en defensa de sus derechos;

Que, por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 32483 de fecha 08/04/21 al Director Provincial del IAPOS -Ing. Oscar Broggi- a través del cual se expuso la situación planteada y se solicitó la confirmación del procedimiento de renovación de órdenes/bonos indicado por los afiliados requirentes, y si desde el organismo se había evaluado la posibilidad de modificar dicha metodología en pos de su agilización o la extensión del plazo de validez de las mismas (fs. 7);

Que, ante la falta de respuesta se procedió a su reiteración a del Oficio N° 32680 de fecha 01/09/21 dirigido al mismo funcionario provincial (fs. 20);



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, en fecha 27/09/21 se recibió la respuesta del IAPOS mediante Expte. N° 15.301-0286209-1 en el cual obran los informes de las distintas áreas intervinientes en la problemática descripta ut supra. A fs. 6 del mismo la Coordinación de Prestaciones Región I, II y III expresó: "(...) 2. que los bonos emitidos por homebanking se pueden imprimir cantidad ilimitada de copias y que los mismos podrían ser usados por distintos prestadores; 3. que se podía pedir el cambio de bonos en IAPOS aduciendo distintos motivos (cambio de turno médico, no salió la impresión del bono, etc); 4. en beneficio del afiliado y respaldo del expendedor para las rendiciones diarias/mensuales o por Dpto. Fiscalización, se implementó esta metodología y pedido de documentación para el cambio de los bonos reclamados; 5. con la documental requerida, se controla que fue debitada de la cuenta correspondiente, se transcribe número de operación e importe a un informe donde se requiere la conformidad al afiliado con el siguiente texto ...' el intento de fraude será perseguido penalmente, según los términos y condiciones de compra de bonos de salud, dispuestos en en Home banking...'; 6. se aclara que el afiliado que a concurre a IAPOS y no tiene el total de la documental, se le exime del cumplimiento de la presentación de: Nota dirigida a la Coordinación, recibo de sueldo, carnet de afiliado a fin de dar solución al trámite. Finalmente, se expresa que es la metodología aplicada por la Coordinación Gral de Prestaciones Región I, II, y III y sugieren como cambio a lo requerido, la exclusión de la documental citada";

Que, a fs. 11, la Subdirección de Región I-II-III del IAPOS emitió opinión respecto del trámite para cambio de bonos adquiridos por Homebanking, Cajeros automáticos o Santa Fe Servicios. Expresó que "el afiliado que se presente en esta Casa Central y/o cualquier delegación o subdelegación del interior, con el comprobante correspondiente del bono adquirido y/o los movimientos de transacciones realizadas en su cuenta personal, podrá realizar en el momento el cambio de bonos, por cuanto considero que el Jefe de Atención al Público, como así también los responsables de las delegaciones y subdelegaciones están capacitados y son responsables para asumir esta decisión";

Que, concluye el informe de la Obra Social provincial con lo manifestado por el Lic. Martín Alberdi, a/c de la Dirección General de Gestión Administrativa



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

de Prestaciones, que expresó: "respecto al punto 1: el mecanismo de renovación es el correcto y se está aplicando actualmente; punto 2: se está analizando en la actualidad opciones para agilizar el mecanismo para el afiliado. Cuando las mismas sean implementadas se informará a dicha Defensoría" ( fs. 15);

Que, habiendo transcurrido un tiempo considerable (8 meses desde la remisión del informe consignado) y verificado desde la obra social que: a) el trámite para la revalidación de los bonos/órdenes no ha sido modificado en pos de su simplificación; b) las delegaciones del IAPOS no resuelven por sí este tipo de pedidos de los afiliados, sino que luego de solicitarle toda la documentación la misma es remitida a Sede Central para su autorización y posterior envío de los bonos canjeados, lo que evidencia un trámite excesivamente burocrático y perjudicial para el afiliado;

Que, en mérito a ello 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;

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;

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) disponga las acciones de su competencia tendientes a simplificar el trámite de revalidación de bonos y órdenes en beneficio de los afiliados y, en

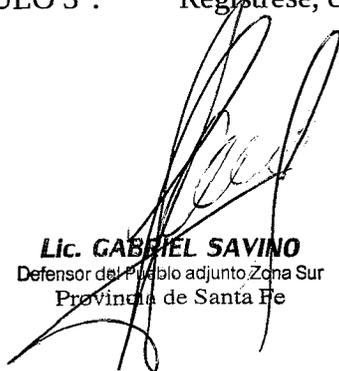


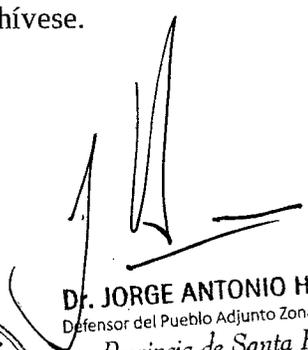
*Provincia de Santa Fe*  
Defensoría del Pueblo

dicho entendimiento, autorice a las delegaciones la sustitución directa de aquellos que se encuentren vencidos para su utilización.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR la presente resolución al señor Director del Instituto /// Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) –Ing. Qco. OSCAR BROGGI- y a los interesados.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

  
**Lic. GABRIEL SAVINO**  
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur  
Provincia de Santa Fe

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

