



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 189
SANTA FE, 11 SEP. 2024

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por ExpedienteS SFE-0003415-2024 y glosados SFE-0003792-2024, SFE-0002699-2023, SFE-0003974-2024, SFE-0004042-2024, SFE-0004093-2024 y SFE-0004194-2024, del registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, se inician las actuaciones con la presentación de afiliados al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) -en su mayoría adultos mayores-, así como la de la Asociación Civil Centro de Jubilados y Pensionados Municipales de Santa Fe, quienes manifiestan preocupación por los inconvenientes y dificultades que ocasiona a gran parte de la clase pasiva la implementación por parte del IAPOS de la validación en farmacias por vía token como paso previo para la entrega de los medicamentos;

Que, por tal motivo, se agravan de la metodología adoptada sin tener en cuenta un mecanismo alternativo que contemple la situación de aquellos afiliados que no posean teléfonos celulares o que, teniéndolos, carezcan de la memoria RAM suficiente para acceder a la aplicación respectiva y/o datos móviles. Asimismo, tampoco se ha contemplado el caso de aquellos afiliados pasivos que, por su edad, nivel de instrucción o falta de familiares que los asistan para el uso de estos dispositivos y/o que residen en lugares del interior alejados de los centros urbanos con deficiente conectividad;

Que, los comparecientes refieren que, al concurrir al IAPOS a solicitar las explicaciones pertinentes o interponer reclamos atinentes al token son derivados a un empleado que manifiesta depender del Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe por cuanto dicha entidad sería quien proporciona dicha tecnología. No obstante ello, dicho personal solo se limitaría a tomar nota del reclamo sin posibilidades de brindar respuesta y/o solución a sus requerimientos;



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

Que, por lo demás, la Asociación Civil Centro de Jubilados y Pensionados Municipales de Santa Fe considera una anomalía que los afiliados del IAPOS no puedan tener un contacto directo con personal propio de la obra social provincial, sin intermediación de actores extraños a la relación directa que debe existir entre afiliado/obra social, en lo que considera “una irregularidad intolerable por cuanto subordina sus decisiones -como en el caso del token – a una sociedad civil ajena a la administración pública, de cuyas autoridades deben emerger las decisiones”;

Que, existen entre los afiliados reclamantes algunos que padecen de patologías crónicas cuyos tratamientos no pueden interrumpirse y otros con discapacidades diversas, quienes -por las razones mencionadas en el segundo párrafo de la presente Resolución- se oponen al sistema impuesto de forma inconsulta e intempestiva para adquirir sus medicamentos en farmacias;

Que, por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitieron los Oficios N° 34506 de fecha 04/07/24, N° 34550 de fecha 29/07/24, N° 34564 de fecha 05/08/24, N° 34578 de fecha 13/08/24, N° 34576 de fecha 12/08/24 y N° 34586 de fecha 15/08/24, todos dirigidos al Director Provincial del IAPOS Lic. NOLASCO A. SALAZAR, detallando cada presentación y exponiendo la problemática que afecta a los afiliados la implementación del token;

Que, posteriormente, se recibió respuesta de parte de la Dirección Provincial de Promoción y Protección de la Salud dependiente del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe, la cual expresó: “*Se informa que el TOKEN o segundo factor de control es una medida de seguridad informática, que protege tanto al afiliado como a la OS de posibles duplicaciones tanto de recetas como de retiro de medicación a su nombre. Este mecanismo además se implementará en próximas transacciones digitales de la obra social, tales como las compras de bonos y órdenes de consulta, por lo que su uso gradualmente se irá extendiendo. En la actualidad se encuentra implementado en medicamentos para un número limitado de afiliados, los cuales además pueden solicitar ayuda en la farmacia o comunicándose a Mesa De Ayuda Afiliados Iapos +54 9 3425 59-4737 (Solo WhatsApp).*”



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

En el caso de pacientes institucionalizados o con tutores a cargo, podrán solicitar la adecuación del TOKEN por esa vía, debidamente justificado”;

Que, ante dicha respuesta desde la Dirección General de Asistencia Técnica en Salud, Medio Ambiente y Discapacidad de la Defensoría del Pueblo se respondió rechazando los términos de la misma, en los siguientes términos: *“Al respecto, debemos exponer que no compartimos los fundamentos expuestos ya que no se da respuesta a la expresa solicitud de los afiliados de contar con mecanismo alternativo, ya que es una realidad incontrastable que muchas personas carecen de teléfono celular, o de familiares que puedan colaborar con ellos para el manejo de la tecnología en cuestión. Todo lo cual fue descrito en cada uno de los oficios remitidos , los cuales se adjuntan en copia.*

— *En cuanto a que el mecanismo ha sido implementado para un número limitado de afiliados, ello ha cambiado atento a que numerosos afiliados acusan inconvenientes en el mes en curso porque se encontraron con esta situación de no poder acceder a sus medicamentos por este motivo.*

Cuando refiere que el afiliado puede solicitar ayuda en las farmacias, comunicamos a Ud. que algunas ya los han enviado a este Organismo por no poder ayudarlos en esta cuestión, y alguna otra que pretendió colaborar con el afiliado , no lo ha logrado porque como ya dijimos, los teléfonos no cuentan con capacidad suficiente para soportar esta app.

Respecto a la posibilidad de comunicarse y obtener ayuda de IAPOS, se indica un 810 y vía Whatsapp, decimos en relación al primero, que en forma personal verificamos que no se atiende a los afiliados, solo se escucha por largos minutos, propaganda sobre el funcionamiento de la app. Y respecto al segundo (+54 93425594737) , además de implicar que el afiliado debe tener un teléfono celular, en el mismo solo se brinda información general sobre como generar el token, pero no brinda soluciones concretas porque implica tener bajada la app como condición obligatoria”;

Que, finalmente, desde la Defensoría del Pueblo se le solicitó: *“... la reconsideración de la respuesta brindada, evaluándose un canal alternativo para todos*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

aquellos afiliados que no cuenten con un teléfono celular o que teniéndolo, no sepan usarlo o no posea la capacidad suficiente para bajar este tipo de aplicaciones”;

Que, luego de la respuesta transcrita supra no se recibió otra por parte del IAPOS y sí corresponde aclarar que los afiliados que reclaman por exptes 4093/24 y 4194/24, se comunicaron con este organismo y manifestaron que acudieron a la farmacia y les entregaron sus medicamentos sin pedir validación a través de token, pero sin garantizarles que ello pueda hacerse en futuras entregas;

Que, a los fines argumentativos de la posición adoptada desde esta Defensoría del Pueblo, debemos consignar que, según datos del INDEC del año 2014, en una encuesta nacional sobre calidad de vida de Adultos Mayores, éstos no utilizan Internet por temor, inseguridad, desconfianza, miedo a equivocarse y desconocimiento sobre el tema. Con relación al uso del teléfono celular, 44,5% no lo utiliza por sí solo. De aquellos que no lo utilizan, 4 de cada 10 no tiene celular y otros 5 no tienen interés o les resulta complicado. Un 14% manifiesta tener algún impedimento de tipo físico (no escuchan bien, no ven bien los números o no lo pueden manipular); (Conf. Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012 - Principales resultados);

Que, en la persistencia de la aplicación del mencionado sistema por parte del IAPOS sin considerar las ostensibles dificultades a la accesibilidad de un grupo de afiliados que puede ser cualitativa y cuantitativamente significativo, se advierte una grave falencia en el accionar de la obra social provincial, que esta Defensoría del Pueblo no puede desatender ni omitir;

Que, tampoco debe omitirse la circunstancia de haber dejado librado a un tercero, como lo es el Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe, el diseño de la plataforma digital que la obra social destina al control o seguridad informática previo a la autorización de los medicamentos, desconociendo los intereses del universo total de los afiliados y dando por sentado que todos tienen acceso a la tecnología imprescindible para gestionar la misma a través de la app Mi IAPOS, lo que a tenor de los reclamos recibidos, no es así;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, como ya nos hemos expedido a través de anteriores recomendaciones efectuadas por Resoluciones N° 183/20 y N° 285/22, reiteramos la necesidad de que se brinde un canal de atención directo al afiliado, de modo que sea personal de la obra social quien sostenga comunicación con los afiliados por el tema medicamentos, excluyendo la intervención del prestador contratado, esto es, del Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe y que, además se brinde una alternativa para la adquisición de medicamentos que no implique el uso del teléfono celular;

Que, la obra social IAPOS como ente encargado de organizar y administrar un sistema de atención médica para sus afiliados no puede soslayar el cumplimiento de la normativa internacional, nacional y provincial que reconoce el derecho a la salud de las personas (art. 25°, 1er. párrafo de la Declaración Universal de Derechos Humanos; art. 12°, 1er. párrafo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; arts. 22°, 41°, 42°, 43° y 75° incisos 22° y 23° de la Constitución Nacional y 19° de la Constitución de la Provincia de Santa Fe). Asimismo, la normativa que garantiza el derecho a la salud de las personas con discapacidad (Convención Internacional sobre Derechos para Personas con Discapacidad, Ley N° 24.901 de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a Favor de las Personas con Discapacidad a la cual adhirió la Provincia de Santa Fe mediante Convenio 1158 de fecha 28/02/2000, resultando aprobada dicha adhesión por Ley Provincial N° 11.814;

Que, por lo tanto, entendemos que deben arbitrarse todos los medios a su alcance para que hagan efectivas las prestaciones de salud en oportuno tiempo y forma, ya que de lo contrario, el derecho a la salud de los afiliados no se halla garantizado;

Que, en mérito a ello y en cumplimiento de las funciones de resguardo de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo establecido 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 ///



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

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
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social inste las acciones de su competencia tendientes a implementar un sistema alternativo al token, que sin la utilización del teléfono celular garantice la seguridad informática de protección al afiliado y esa Obra Social de posibles duplicaciones tanto de recetas como de retiro de medicación a su nombre.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social inste las acciones de su competencia tendientes a solucionar los problemas observados y descriptos en el funcionamiento de la comunicación por la vía del 0800 y del Whatsapp, en tanto no brindan soluciones concretas sino dilaciones innecesarias e información no solicitada por el afiliada.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social inste las acciones de su competencia tendientes a canalizar el asesoramiento de los afiliados a través de personal propio del organismo, sin la intermediación y/o participación de actores ajenos a la relación afiliado/obra social, como lo es en la actualidad el Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR la presente resolución al señor Director Provincial del IAPOS -Lic. NOLASCO ZALAZAR- y a los interesados.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.



GABRIEL SANDRO SAVINO
Defensor del Pueblo
Adjunto para la Zona Sur
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PROVINCIA DE SANTA FE

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