



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N.º **285**
SANTA FE, **28 NOV. 2022**

VISTO:

El Expediente N.º SFE 6329-2022 del registro de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Defensoría del Pueblo en virtud de los reiterados reclamos recibidos por afiliados a la Obra Social IAPOS decidió iniciar de oficio los presentes autos a los fines de emitir resolución recomendatoria tendiente a la urgente consideración de las quejas planteadas que dan cuenta de un sistemático incumplimiento de la Obra Social en la cobertura de medicamentos;

Que, mediante Resolución N.º 183 del 17 de julio de 2020 dirigida a la dirección del IAPOS se denunciaron las distintas problemáticas que venían aquejando a los afiliados en relación al acceso a medicación de todo tipo, instándose por ello al análisis de las falencias detectadas y solución a las mismas, siendo necesario para la consecución de ese objetivo la instalación de una eficiente modalidad de resolución de reclamos de los afiliados, con respuestas oportunas;

Que, no obstante la emisión del referido acto administrativo, desde enero del corriente año a la fecha los expedientes iniciados en las sedes norte y sur de la Defensoría del Pueblo por afiliados de la obra social que plantearon que no habían podido resolver sus problemas relativos al acceso a ciertos medicamentos por los canales brindados por IAPOS, fueron: SFE 0109, SFE 0123, SFE 0148, SFE 0179, SFE 0180, SFE 0235, SFE 0254, SFE 0307, SFE 0424, SFE 0477, SFE 0487, SFE 0545, SFE 0566, SFE 0595, SFE 0685, SFE 0878, SFE 0890, SFE 0920, SFE 0951, SFE 1094, SFE 1107, SFE 1142, SFE 1215, SFE 1274, SFE 1359, SFE 1445, SFE 1448, SFE 1508, SFE 1518, SFE 1698, SFE 1816, SFE 1825, SFE 1827, SFE 1872, SFE 1950, SFE 2004, SFE 2021, SFE 2049, SFE 2116; SFE 2129, SFE 2153, SFE 2182, SFE 2194, SFE 2223, SFE 2264, SFE 2495, SFE 2508, SFE 2543, SFE 2617, SFE 2627; SFE 2629, SFE 2653, SFE 2657, SFE 2667, SFE



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

2672, SFE 2709, SFE 2713, SFE 2780, SFE 2781, MON 0142, MON 0160; SFE 2726, SFE 2803; SFE 2813, SFE 2853, SFE 2863, SFE 2898, SFE 2929, SFE 2947, SFE 2976; SFE 2968, SFE 3088, SFE 3103, SFE 3109, SFE 3204, SFE 3263, SFE 3280, SFE 3296, SFE 3352, SFE 3354, SFE 3430, SFE 3446, SFE 3440, SFE 3496; SFE 3579, SFE 3591, SFE 3652, SFE 3685, SFE 3885, SFE 4025, SFE 4037; SFE 4069, SFE 4108, SFE 4112, SFE 4156, SFE 4157, SFE 4254; SFE 4258, SFE 4261, SFE 4321, SFE 4392, SFE 4373, SFE 4431, SFE 4466, SFE 4482, SFE 4503, SFE 4614, SFE 4634, SFE 4679, SFE 4731; MON 0397; SFE 4747, SFE 4783, SFE 4823, SFE 4848, SFE 4951, SFE 5040, SFE 5048, SFE 5054, SFE 5055, SFE 5098, SFE 5110; SFE 5112, SFE 5124, SFE 5139, SFE 5205, SFE 5231; SFE 5279; HEL 0133; MON 0965; SFE 5319; SFE 5401; SFE 5438; SFE 5490; SFE 5553; SFE 5582; SFE 5620; SFE 5644; SFE 5648; SFE 5672; SFE 5681, SUN 326; SFE 5795; SFE 5802; SFE 5807; SFE 5829; SFE 5858; SFE 5875; SFE 5876; SFE 5899; SFE 5906; SFE 5910; SFE 5938, SFE 5977; SFE 5986; SFE 5988; SFE 6073; SFE 6148; SFE 6177; SFE 6194; SFE 6208; SFE 6256; SFE 6319; SUN 0326 ; FLB 0037; MOS 0265; MOS 0388; MOS 0821; ROS 0451; ROS 0665; ROS 0696 ; ROS 0757; ROS 0910; ROS 0940; ROS 1018; ROS 1079; ROS 1117; ROS 1244; ROS 1910; ROS 1929; ROS 2008; ROS 2095; ROS 2110; ROS 2249; ROS 2337; ROS 2549; ROS 2631; ROS 2653; ROS 2741; ROS 2765; ROS 2877; ROS 3095 ; ROS 3127; ROS 3285; ROS 3304; ROS 3434; ROS 3615; ROS 3987; ROS 4087; ROS 4023; ROS 4143; ROS 4150; ROS 4268; ROS 4269; ROS 4364; ROS 4393; ROS 4433; ROS 4503; ROS 4524; ROS 4619; ROS 4679; ROS 4704; ROS 4756; ROS 4786; ROS 5001; ROS 5087; ROS 5107; ROS 5149; ROS 5196; ROS 5231; ROS 5369; ROS 5384; ROS 5389; ROS 5506; ROS 5542; ROS 5732 ; ROS 5768; ROS 5807; ROS 5843; ROS 5859; ROS 5923; ROS 6140; ROS 6298; ROS 6437 ; ROS 6455; ROS 6736 ; ROS 6808; ROS 6878; ROS 7137; ROS 7234; ROS 7284; ROS 7289; ROS 7363; ROS 7420; ROS 7460; ROS 7495; ROS 7607; ROS 7763; ROS 7840; ROS 7937; ROS 7880; ROS 7885; ROS 8017; ROS 8018; ROS 8027; ROS 8062; ROS 8091;

Que, no se puede soslayar que cada expediente citado implica una persona con un problema de salud al que la Obra Social le deniega o dificulta el acceso en



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

tiempo y forma a una mediación prescripta por el profesional interviniente para curar o paliar la patología que la afecta;

Que, a continuación mencionaremos las principales problemáticas denunciadas por los afiliados reclamantes en los autos mencionados y que persisten en la actualidad, a los fines de anotar al IAPOS y reiterar recomendación de la inmediata resolución de las mismas:

- Plazos para las autorizaciones: excesivos plazos para dar respuesta sobre autorizaciones de tratamientos de enfermedades crónicas y otras patologías de parte de la auditoría del Colegio de Farmacéuticos;

- Cobertura de medicamentos: reducción de porcentajes y suspensiones de los denominados “beneficios de excepción” que otrora fueron evaluados y autorizados por IAPOS, sin notificación a los afiliados de los fundamentos; incumplimiento del % de cobertura para patologías crónicas (70% según normativa nacional). Un ejemplo que se reitera es el de las drogas empaglifozina y Liraglutida que venía siendo autorizada desde hace tiempo a algunos afiliados y luego desde el convenio se les sugirió intempestivamente rotar a otra medicación que los médicos tratantes generalmente no aceptan. Esta situación conlleva tiempo y en muchos casos interrupción de tratamientos;

- Modificaciones intempestivas: cambio por la auditoría del colegio de las marcas comerciales que habían sido autorizadas por IAPOS desde larga data a los afiliados pese a la negativa u observaciones de los médicos tratantes de éstos y autorizaciones por plazos menores a los iniciales;

- Vigencia ficha de autorización de medicamentos: plazos de vigencia breves para las autorizaciones en enfermedades crónicas y discapacidad, solicitándose la presentación de estudios que muchas veces la misma obra social no autoriza por habérselos efectuado el afiliado recientemente, lo cual denota falta de coordinación y conocimiento del historial médico del mismo, además de demorar injustificadamente la renovación de la citada autorización, lo cual conlleva la suspensión de los tratamientos;

- Mecanismo de respuesta a los afiliados: se observa que sigue siendo insuficiente el mecanismo a cargo del prestador (Colegio de Farmacéuticos), siendo atendido por personal



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

administrativo de éste a través de un N° de whatsapp y un 0810, ya que brinda respuestas que no resuelven los reclamos de los afiliados. Las mismas son poco informativas o dilatorias; en muchos casos hemos verificado la misma respuesta durante varios días (ej:“el trámite se encuentra en auditoría para evaluación” o “en proceso de auditoría”);

- Anonimato de la auditoría médica del Colegio: se verifican en numerosas ocasiones quejas expresas (constan escritas en las actuaciones) de los profesionales tratantes por el anonimato de los auditores médicos del prestador contratado cuando niegan medicación, e imposibilidad de hacer contacto directo con ellos;

- Persistencia en negativa de medicamentos: hemos registrado situaciones suscitadas con patologías especiales en las cuales la obra social deriva a afiliados a interconsulta de especialistas dentro o fuera de la provincia. A pesar de que éstos ratifican los tratamientos previamente indicados por los profesionales tratantes de aquellos y cuestionados por la obra social, desde el Colegio se persiste en la negativa de autorización, debiendo los afiliados recurrir a la vía del amparo judicial;

- Saldos insuficientes: casos en que los afiliados que requieren de la toma diaria de alguna medicación se agravan de que al solicitar un nuevo envase para cubrir el mes, se les informa desde el Colegio que poseen “ saldo insuficiente” sin más explicación ni solución , lo cual se motiva en la presentación comercial de la medicación (por cantidad de comprimidos que resultan insuficientes para cubrir el mes entero, por ej: presentación x 28 comprimidos). Otra cuestión relacionada a este punto es que ya no se permite que los afiliados puedan retirar por adelantado dos meses juntos de la medicación que consumen en forma crónica (por ej. por viajes, etc. lo que es frecuente en temporada de vacaciones), dado que hemos verificado que al solicitarlo, solo le permiten retirar un mes porque el saldo mensual que le asigna el colegio no se los permite;

- Demoras en la provisión de medicación oncológica: tenemos registro de demoras de más de dos meses (ciclofosfamida por ejemplo), suspendiéndose tratamientos de quimioterapia sin que se adoptaran medidas para subsanar el faltante por parte del Colegio, sino después de varios reclamos e insistencia a través de Oficios dirigidos a tales efectos a la obra social;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, todas las situaciones descriptas continúan causando a diario inconvenientes y/o perjuicios a los afiliados activos y pasivos de toda la provincia que están siendo expuestos a trámites engorrosos para acceder a medicación necesaria para sus tratamientos, los que resultan aún mas gravosos para los personas mayores imposibilitadas de movilizarse o carecen de familiares que se ocupen de dichos trámites. Como se dijo, renovaciones permanentes de fichas que deben solicitar a sus médicos, presentación de estudios, análisis, presentación reiterada del certificado de discapacidad, etc.;

Que, en casos complejos, las negativas siguen sin ser acompañadas del fundamento médico de la auditoría que las determinó. En relación al certificado de discapacidad, observamos excesiva la exigencia del Colegio mencionado de la presentación del mismo cada vez que estos afiliados solicitan cobertura de medicación o renovación de las misma, cuando la obra social en realidad tiene el registro de tal condición, inclusive la misma consta en los carnets respectivos;

Que, la Defensoría del Pueblo sigue atendiendo y abordando cada planteo en forma individual porque los afiliados que concurren solicitando intervención no han obtenido una atención eficaz mediante los mecanismos que IAPOS pone a disposición. Consideramos que en virtud de la responsabilidad legal que tiene la obra social ante los afiliados, y atento a la magnitud del número de ellos (aproximadamente 580.000), entendemos que esta situación no puede naturalizarse; la misma debería exigir al prestador del convenio reforzar debidamente los canales de comunicación como así también que los mismos sean resolutivos de los planteos. Así, correspondería que cuando se recibe un reclamo del afiliado por el personal administrativo del convenio, éste debería solicitar de manera inmediata prioridad en la evaluación a la auditoría médica y no solo limitarse a informar el estado de trámite, como se hace en la mayoría de los casos. Corresponde destacar la predisposición y rápida respuesta de la auditoría farmacéutica del IAPOS_ la cual no audita ni toma las decisiones _ante los reclamos efectuados ante este Organismo , solicitando al Convenio se avoque a tratar cada uno de los mismos; sin embargo ello muchas veces no alcanza para obtener rápida respuesta de éste;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, este Organismo tiene una tarea de contralor establecida por ley 10.396 siendo el objetivo fundamental el de “...proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder ...” (art. 1);

Que, como se expresó en reiteradas oportunidades el derecho a la salud cuenta con rango constitucional y conlleva implícito una obligación estatal para con su cumplimiento según surge de los artículos 33, 41, 42, 43 y 75 incisos 22 y 23 de la Constitución Nacional. El primero reconoce los derechos implícitos, entre los cuales está el derecho a la salud. El segundo establece el derecho de “Todos los habitantes [...] a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras”, prohíbe “...el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de [...] radiactivos”, e impone a las autoridades la obligación de proteger este derecho. El tercero pone en cabeza de las autoridades la protección de la salud de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. El cuarto reconoce el amparo como carril procedimental para hacer valer —entre otros— el derecho a la salud ante su vulneración, dotando al Defensor del Pueblo de legitimación procesal para tales fines. El artículo 75, inciso 22, que reconoce con jerarquía constitucional a los tratados internacionales de derechos humanos, en particular: la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre que determina: “Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales relativas a [...] la asistencia médica” (art. XI); la Declaración Universal de Derechos Humanos establece, en el artículo 25.1, que “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud [...], y en especial [...] la asistencia médica”; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que reconoce, en el artículo 12, el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, y exige a los Estados Partes la adopción de medidas para



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

asegurar a todos asistencia médica en caso de enfermedad; la Convención Americana sobre Derechos Humanos que prevé en el artículo 26 el compromiso de los Estados Partes de adoptar, en la medida de los recursos disponibles, las disposiciones que permitan la efectividad de los derechos sociales enunciados en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, cuyo artículo 33 expresa que, entre los objetivos que deben ser alcanzados para contribuir al desarrollo integral de los sujetos, está la defensa del potencial humano mediante la extensión y aplicación de los modernos conocimientos de la ciencia médica; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, que prevé en el artículo 12 el derecho de toda mujer al "...acceso a servicios de atención médica, inclusive los que se refieren a la planificación de la familia..." sin discriminación y a los "...servicios apropiados en relación con el embarazo, el parto y el período posterior al parto, proporcionando servicios gratuitos cuando fuere necesario [asegurándole] una nutrición adecuada durante el embarazo y la lactancia", adjudicando al Estado la responsabilidad de lograr dichos objetivos; la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce en el artículo 24.1 "...el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud [y establece que] Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios";

Que, por todo lo expuesto tu supra, considerando el marco normativo supranacional, nacional y provincial vigente, el precedente de la Resolución N.º 183/2020 donde se anoticiaba al IAPOS de los problemas denunciados por sus afiliados, que en la actualidad lejos de solucionarse los inconvenientes detallados relativos al acceso a ciertas medicaciones, los mismos se agravaron, esta Defensoría del Pueblo como Organismo protector de los Derechos Humanos reconocida por la ONU y encargada de monitorear políticas públicas, estima imprescindible reiterar al IAPOS las recomendaciones oportunamente efectuadas y propender la urgente solución a los problemas denunciados y una mejora en la eficiencia de atención a sus afiliados;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

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 DEFENSORIA DEL PUEBLO
RESUELVEN:**

ARTICULO 1º: Reiterar recomendación a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social a los fines que brinde una respuesta rápida y eficaz a sus afiliadas y afiliados respecto a los problemas en la cobertura de medicamentos con relación a: plazos de entregas, reducción de porcentajes de coberturas y suspensiones de los beneficios de excepción, modificaciones intespestivas en las marcas comerciales, plazos breves en las autorizaciones en enfermedades crónicas y por discapacidad requiriéndose renovaciones frecuentes de historias clínicas respaldadas por nuevos estudios médicos, limitaciones en la cantidades autorizadas alegándose “saldos insuficientes”, demoras en la provisión de medicación oncológica y denegatorias reiteradas sobre ciertas drogas particulares.

ARTICULO 2º: Reiterar recomendación a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social que modifique el protocolo de atención al/la afiliado/a de forma tal que se resuelva a la brevedad la forma y modalidad de dar respuesta directa y eficaz (desde el mismo convenio) a los reclamos de sus afiliados para facilitarle el acceso a la medicación, previa gestión indispensable para ello.

ARTICULO 3º: Reiterar recomendación a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social que se arbitren los medios necesarios para solicitar al Convenio que las denegaciones de medicación a los afiliados sean avaladas y suscriptas por los auditores médicos intervinientes.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

ARTICULO 4º: Notificar la presente a la Sra. Ministra de Salud de la provincia de Santa Fe
Dra. Sonia Martorano y al Sr. Director Provincial del Instituto Autárquico
Provincial de Obra Social Ing. Oscar Broggi.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.



[Firma manuscrita]
Lic. GABRIEL SAVINO
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur
Provincia de Santa Fe

[Firma manuscrita]
Dr. JORGE ANTONIO HENN
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte
Provincia de Santa Fe