



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 324  
SANTA FE, 27 DIC. 2023

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente SFE-00006003-2023 del registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, compareció a la Defensoría del Pueblo la ciudadana [REDACTED] domiciliada en la calle [REDACTED] de la ciudad de Esperanza, provincia de Santa Fe, DNI N° [REDACTED] quien en su condición de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) solicitó la intervención de ley en defensa de sus derechos;

Que, expone haber sido operada de su rodilla izquierda donde le colocaron un espaciador y desde ese momento se encuentra a la espera de la prótesis que le fuera prescrita por su médico tratante -Dr. Agustín [REDACTED] quien en fecha 25/09/23 envió la documentación solicitada por IAPOS para la autorización de su pedido. Expresó además que en numerosas oportunidades se ha comunicado telefónicamente a través de los canales habilitados para efectuar reclamos, y que en todas ellas se le respondió indicando la falta de proveedores del insumo médico solicitado;

Que, por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 33998 de fecha 20/10/23 al entonces Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -Ing. Oscar Broggi- a través del cual se expuso la situación planteada y solicitó la agilización del trámite de compra correspondiente (fs. 4);

Que, en fecha 17/11/23 se reiteró el requerimiento mediante correo electrónico dirigido a la Dirección de Asuntos Jurídicos del IAPOS (fs. 5);

Que, el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social respondió en fecha 13/12/23 informando que: "A tales fines cumplimos en informar lo manifestado por la



*Provincia de Santa Fe*  
Defensoría del Pueblo

*Jefa del Dpto. de Compras de Elem. Médicos Serv. Reg. I, II, III en cuanto al estado del expediente 15301-0346585-7, en el cual se realizará nueva gestión para cotizar el pedido de hueso y en cuanto al material protésico que se encuentra cotizado se ha solicitado prórroga de la oferta”;*

Que, se ha verificado desde hace tiempo en casos similares, que el proceso de compras de distintos insumos médicos (prótesis, calzados, etc.), recorre un circuito administrativo en el que se reiteran: la falta de comunicación o información adecuada con afiliado, falta de seguimiento y coordinación con proveedores adjudicados; los cuales se toman plazos excesivos para cumplir con las entregas o para desistir de las licitaciones, provocando ostensibles incumplimientos de los plazos normales para la provisión de los insumos requeridos por los afiliados, que en el caso de la afiliada Sosa imposibilitó la concreción de la cirugía que le fuera programada para el día 26/10/23, con innumerables inconvenientes que dicha situación conlleva ;

Que, sin desconocer que las actuales condiciones de inestabilidad económica entorpecen los normales procesos de compras, lo expresado precedentemente amerita recomendar a las autoridades del IAPOS que se imprima celeridad a los trámites de provisión de insumos médicos, habida cuenta que la situación descrita resulta generadora de ostensibles perjuicios a sus destinatarios;

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 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 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional y art. 19 de la Constitución de la Provincia de Santa Fe). Por lo tanto, entendemos que deben arbitrarse todos los medios a su alcance para que se hagan efectivas las prestaciones de salud en oportuno tiempo y forma. De lo contrario, el derecho a la salud aludido no se encuentra garantizado;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, si bien la respuesta remitida desde el IAPOS cumple con la formalidad impuesta por el deber de colaboración hacia este organismo (arts. 38°, 39°, 48° y 49° Ley 10396), resulta insuficiente para dar a la afiliada requirente una solución de fondo a la problemática que la aqueja por lo que, 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 normativa vigente;

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

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -Lic. NOLASCO SALAZAR- inste las acciones de su competencia tendientes a la entrega de forma inmediata a la afiliada [REDACTED] -DNI N° [REDACTED] los insumos médicos tramitados por Expediente N° 15301-0 [REDACTED]

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR la presente resolución al señor Director Provincial del IAPOS -Lic. NOLASCO SALAZAR - y a la interesada.

ARTÍCULO 3: Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. JORGE ANTONIO HERIN  
Defensor del Pueblo  
Provincia de Santa Fe

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