



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 073
SANTA FE, 12 MAY 2016

VISTO:

El Expediente N° 2-010240/2015, Letra R, iniciado con motivo de la presentación realizada en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita que el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) preste cobertura de audífonos para su esposa, 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, se recibe correo electrónico de la Sra. [REDACTED] quien manifiesta que en fecha 17/6/2015 presentó en el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (en adelante IAPOS) -reclamo registrado bajo el N° 15303-[REDACTED]-0- solicitud de adquisición de audífonos para su esposo discapacitado no obteniendo respuestas a su pedido;

Que, ante la falta de respuesta a la peticionante por parte de la Obra Social, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0629/15, dirigido al Dr. Silvio González, Director del IAPOS, solicitándole que se remita copia de la totalidad de las actuaciones del expediente N° 15303-[REDACTED]-0, informe si IAPOS brinda cobertura de la prestación de audífonos para personas con discapacidad e informar si existe Resolución interna de IAPOS en la que se contempla esta prestación;

Que, en fecha 21 de octubre de 2015, motivado en la falta de respuesta por parte del IAPOS a nuestro requerimiento, se libra el Oficio de Pronto Despacho N° 691, reiterando los términos del Oficio N° 629/15 e instando su urgente contestación;

Que, en primer lugar y antes de analizar el fondo de la queja planteada debemos remarcar el incumplimiento del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

(IAPOS) con la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), imponiéndose necesario realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: *“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, en virtud de lo descripto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe la falta reiterada de respuestas a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo por parte del IAPOS, la cual es considerada una práctica entorpecedora de su labor;

Que, en cuanto al sustrato de la queja recibida debemos expresar que desafortunadamente no nos resulta novedoso, ya que la negativa del IAPOS a cumplir con la prestación de entrega de audífonos para ambos oídos en los casos de hipoacusia bilateral se reitera en el tiempo y siempre fundado en una normativa interna de cuestionable legalidad;

Que, a título meramente ejemplificativo traemos a colación la Recomendación N° 084/2012 donde se solicitó al IAPOS que **se arbitren todos los medios a**



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

su disposición a los fines de proveer a la presentante de los dos audífonos que le prescribiera el médico tratante por su patología y, asimismo, que se abstenga de aplicar cualquier normativa interna de la Obra Social que regule lo relativo a las prestaciones médicas de sus afiliados con un criterio más limitativo que lo que lo hacen las normas nacionales e internacionales regulatorias de la materia abordada en la presente resolución;

Que, en idéntico sentido se emitieron las Resoluciones N° 313/2014; 318/2014; 119/2015 y 141/2015;

Que, las fuentes normativas que avalarían las peticiones de los afiliados a la Obra Social Provincial fueron desarrolladas exhaustivamente en las anteriores Resoluciones y muchas de ellas cuentan con rango constitucional por afectación a derechos y garantías expresamente consagrados (art. 14 CN) o por verse involucrados derechos plasmados en Tratados Internacionales con Jerarquía Constitucional según (art. 75 inc. 22 y 23 CN);

Que, asimismo se ha remarcado la primacía de la Ley Nacional N° 24.901 por sobre normativas internas de la Obra Social, señalando en su art. 2° que: ***“Las obras sociales, comprendiendo por tal concepto las entidades enunciadas en el artículo 1° de la ley 23.660, tendrán a su cargo con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la presente ley, que necesiten las personas con discapacidad afiliadas a las mismas”*** (el resaltado es nuestro);

Que, en nuestra provincia la jurisprudencia se ha expedido en repetidas oportunidades prevaleciendo siempre el derecho a la salud y a la calidad de vida de los particulares siendo especialmente significativo en las personas con discapacidades. En el fallo de la Sala Primera de la Cámara de Apelación Civil y Comercial de Rosario “KRUPICK, Samson M. c/ IAPOS y/o Provincia de Santa Fe s/ AMPARO causa N° 272/2007” se cita voto de la Vocal de esa Sala, Dra. Serra, en la causa “Montorfano” donde manifestó: “El criterio



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

expuesto demuestra la jerarquía constitucional que como derecho humano esencial posee la salud en nuestro jurídico. Por ello, frente a cualquier conflicto de intereses, corresponde anteponer, en primer lugar, el derecho inviolable a la dignidad humana (S.C. Mendoza, Sala I, 16.9.2005, “Sarmantano, Carolina c/ Sociedad Española de Beneficencia y Mutualidad Hospital Español de Mendoza”, L.L. Gran concuerda Cuyo, con el 2006-abril-378) criterio que por lo demás, concuerda con el reconocimiento de la eminente dignidad de la persona que establece el art. 7 de la Constitución de Santa Fe”. La Sala I termina sentenciando: “Es así, que atendiendo a las directivas que surgen de las disposiciones nacionales y locales que protegen a las personas con discapacidad, la negativa de la accionada a brindar la cobertura solicitada debe calificarse como manifiestamente arbitraria, debiendo revocarse la decisión apelada, haciéndose lugar al amparo”;

Que, como dijéramos en otras oportunidades, “...estamos ante un claro caso de discriminación al restringírsele al paciente el acceso al derecho a la salud -que se le debe garantizar por ser una persona que tiene una discapacidad que la limita en su vida-, al negarse la Obra Social a proveerle los dos audífonos que por derecho le corresponden. **Persistir en esta decisión podría acarrearle al IAPOS una responsabilidad aún mayor si la peticionante decide plantear la cuestión ante los estrados judiciales...**”¹;

Que, por todo lo expuesto ut supra, entendemos que deviene necesario recomendar al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe que utilice los medios a su alcance a los fines de procurar la contestación en tiempo y forma de los oficios cursados al Director del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) en el marco de la Ley N° 10396 y que inste al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) al cumplimiento íntegro de todas las prestaciones conforme a la Ley Nacional 24901; asimismo recomendar al Director del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) que resuelva el reclamo administrativo registrado bajo el N° 15303-0111355-0 que se encuentra paralizado desde el 21/8/2015 en Servicios Complementarios de la zona sur y se haga lugar a

1 Resolución N° 84/2012 y Resolución 141/2015.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

lo peticionado ajustándose a las normativas que consagran derechos amparados constitucionalmente;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR al Sr. Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe, la falta de respuesta a los pedidos de informe de la Defensoría del Pueblo provincial por parte del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe que inste al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) al cumplimiento íntegro de todas las prestaciones conforme a la Ley Nacional 24901 y Ley Provincial N° 11814.

ARTÍCULO 4º: Solicitar al Sr. Director de la Obra Social I.A.P.O.S., informe a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe lo actuado por esa



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Dirección en el presente caso registrado bajo N° 15303-111300), resolviendo, a la mayor brevedad posible, los trámites administrativos pendientes, en el supuesto que aún continúen en ese estado. (arts. 38, 39, 50 y cc. Ley 10.396).

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

Dra. ANALÍA L. COLOMBO
DEFENSORA PROV. DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

LUCIANO LEIVA
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO
ZONA NORTE
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE