



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCION, N.º **183**

SANTA FE, **17 JUL. 2020**

VISTO:

Las presentaciones efectuadas y que tramitan por Expedientes N° 01004-171093/19 (██████████ s/ Reconsideración para que se brinde cobertura crónica droga para EPOC); 01004-172940/19 (██████████ s/ Entrega de medicación); 01004-174071/19 (██████████ s/ Cobertura total drogas DBT); 01004-174850/19 (██████████ s/ Reducción cobertura droga DBT); 01004-175017/19 (██████████ s/ Suspensión beneficio de excepción); 01004-175173/20 (██████████ s/ Suspensión beneficio de excepción); 01004-175387/20 (██████████ s/ Reducción cobertura droga DBT); 01004-175597/20 (██████████ s/ Falta de cobertura y cuestiona sistema de reclamos del IAPOS); 01004-175819/20 (██████████ s/ Suspensión beneficio de excepción); 01004-175891/20 (██████████ s/ Suspensión beneficio de excepción); 01004-175926/20 (██████████ s/ Reducción cobertura drogas otorgadas por beneficio de excepción); 01004-175993/20 (██████████ s/ Suspensión beneficio de excepción); 01004-176034/20 (██████████ s/ Entrega de medicación); 01004-176516/20 (██████████ s/ Reducción cobertura droga otorgada por beneficio de excepción); 01004-176749/20 (██████████ s/ Suspensión beneficio de excepción); 01004-177249/20 (██████████ s/ Reducción cobertura droga otorgada por beneficio de excepción); 01004-177843/20 (██████████ s/ Demora autorización droga DBT); 01004-177872/20 (██████████ s/ Demoras autorización droga para fibrosis pulmonar); 01004-177876/20 (██████████ s/ Cobertura total drogas DBT); 01004-178087/20 (██████████ s/ Denegación drogas DBT); 01004-178347/20 (██████████ s/ Falta cobertura leche medicamentosa para su hijo Plan Materno Infantil); y

CONSIDERANDO:

Que, la totalidad de las actuaciones refieren a distintas problemáticas que aquejan desde hace meses a los afiliados al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social en relación al acceso a la medicación prescripta por los profesionales médicos que los atienden, conforme se detallará posteriormente. El propósito de la presente de reiterar la

*W*



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

vigencia de las mismas y asimismo instar a que se analicen las problemáticas detectadas a través de la intervención sistemática de la Defensoría del Pueblo ante el requerimiento de los afiliados y la consiguiente adopción de mecanismos de resolución de las mismas que asegure a los afiliados la obtención de respuestas en tiempo y forma, y acompañadas de un fundamento médico en todos los casos;

Que, la obra social IAPOS brinda la prestación de medicamentos a sus afiliados a través del Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe en virtud del contrato existente y que los vincula, cuya denominación es la de prestación de servicios farmacéuticos;

Que, mediante Disposición General N° 000008 de fecha 20/05/2020 que aprobó el Acta de Comisión Mixta y sus Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, firmada entre este I.A.P.O.S. y el Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe -lera. Circunscripción- de fecha 11 de mayo de 2020, con vigencia durante el período 01/04/2020 al 31/08/2020, las partes ratificaron el compromiso de cumplir como uno de los objetivos centrales el de: *“Extender en cantidad y calidad las prestaciones farmacéuticas para los afiliados del Instituto, facilitándoles el acceso a los medicamentos”* y de prestaciones seguras e integrales. Ello en la práctica no se ve materializado, tal como se refleja en la gran cantidad de reclamos de afiliados recibidos en esta Defensoría del Pueblo y las consecuentes falencias que diariamente se advierten en su funcionamiento;

Que, a modo de ilustración se enumeran algunos de los expedientes ingresados por medicamentos sólo en los últimos meses que ameritaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo para brindar respuesta a los afiliados, sin perjuicio de otros tantos casos que fueron atendidos y resueltos con asesoramiento del área de salud por falta o deficiente información a aquellos de parte del IAPOS: Exptes. N° 1004-170902/20; 1004-171687/20; 1004-171947/20; 1004-172854/20; 1004-175017/20; 1004-175265/20; 1004-175293/20; 1004-175359/20; 1004-175369/20; 1004-175411/20; 1004-175440/20; 1004-175468/20; 1004-175471/20; 1004-175490/20; 1004-175510/20; 1004-175718/20; 1004-175772/20; 1004-175860/20; 1004-175974/20; 1004-175983/20; 1004-175991/20; 1004-176004/20; 1004-176022/20; 1004-176023/20; 1004-176080/20; 1004-176081/20; 1004-

DC



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

176309/20; 1004-176332/20; 1004-176379/20; 1004-176411/20; 1004-176446/20; 1004-176452/20; 1004-176643/20; 1004-176668/20; 1004-176674/20; 1004-176716/20; 1004-176780/20; 1004-176783/20; 1004-176788/20; 1004-176789/20; 1004-176939/20; 1004-176942/20; 1004-177165/20; 1004-177214/20; 1004-177283/20; 1004-177484/20; 1004-177508/20; 1004-177509/20; 1004-177510/20; 1004-177549/20; 1004-177602/20; 1004-177682/20; 1004-177710/20; 1004-177715/20; 1004-177716/20; 1004-177717/20; 1004-177726/20; 1004-177733/20; 1004-177735/20; 1004-177737/20; 1004-177743/20; 1004-177747/20; 1004-177751/20; 1004-177757/20; 1004-177758/20; 1004-177761/20; 1004-177801/20; 1004-177819/20; 1004-177821/20; 1004-177844/20; 1004-177860/20; 1004-177861/20; 1004-177862/20; 1004-177870/20; 1004-177877/20; 1004-177907/20; 1004-177908/20; 1004-177920/20; 1004-177946/20; 1004-178055/20; 1004-178064/20; 1004-178065/20; 1004-178166/20; 1004-178167/20; 1004-178168/20; 1004-178200/20; 1004-178202/20; 1004-178267/20; 1004-178295/20; 1004-178317/20; 1004-178318/20; 1004-178321/20; 1004-178322/20; 1004-178345/20; 1004-178361/20; 1004-178385/20; 1004-178391/20; 1004-178392/20; 1004-178404/20; 1004-178414/20; 1004-178410/20; 1004-178414/20; 1004-178672/20; 1004-178673/20; 1004-178753/20; 1004-178903/20; 1004-179100;

Que, del análisis de las referidas actuaciones puede realizarse la siguiente enumeración: 1) Demoras excesivas de las evaluaciones de la auditoría médica del Colegio de Farmacéuticos, las que comprenden medicación crónica, oncológica, VIH, artritis reumatoidea, etc.; 2) Reducción del porcentaje de cobertura de medicamentos y suspensiones de los denominados "beneficios de excepción" que otrora fueron evaluados y autorizados por IAPOS, sin notificación de fundamentos; 3) Modificación de las marcas comerciales que los afiliados venían utilizando desde larga data; 4) Exigencias reiteradas de presentación de estudios para brindar coberturas de medicamentos en tratamientos con fichas oportunamente aprobadas; 5) Reducción de los plazos de vigencia de las autorizaciones de tratamientos, v. gr. HIV y discapacidad; 6) Incumplimiento del porcentaje de cobertura para patologías crónicas del 70%; 7) Incumplimiento en la cobertura de medicación para DBT conforme la Ley 23.753; 8) Denegaciones de tratamientos sin identificación del/los auditores médicos que intervinieron en dichas determinaciones; 9) Exigencia a los afiliados de la renovación de

*M*



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

ficha sin que la misma se encuentre vencida, lo que implica a los afiliados la interrupción de sus tratamientos en curso; 10) Carencia de un sistema de respuesta ágil al afiliado, que queda vinculado exclusivamente al sistema de informes del Colegio de Farmacéuticos y al personal administrativo de éste, lo que impide la relación directa entre el afiliado y el personal del IAPOS;

Que, las problemáticas detalladas supra resultan representativas de un alto número de casos, que lejos de tender a la disminución se acrecientan con el tiempo y sin que desde el organismo provincial de obra social se adopten soluciones integrales y que resulten comprensivas de quienes carecen de medios y/o tiempo para presentar sus reclamos ante esta Defensoría del Pueblo;

Que, en todos y cada uno de los reclamos recibidos se realizaron gestiones individuales a través de distintos medios: telefónico, correo electrónico, oficios; obteniéndose en todos los casos como respuesta por parte de la Auditora Farmacéutica del IAPOS la solicitud de agilización hacia el prestador contratado, en actitud de permanente colaboración administrativa pero que resulta insuficiente para la concreción de los fines de simplificación en el acceso a los medicamentos conforme lo establece la normativa vigente y aplicable;

Que, por tal motivo, en fecha 13/03/20 se remitió el Oficio N° 32183 a la Dirección Provincial del IAPOS manifestando “*nuestra preocupación en relación a la autorización de medicamentos por parte de la Auditoría que representa a la obra social*”, situación esta que ya había sido comunicada por el Defensor del Pueblo y las profesionales del área de salud y discapacidad del organismo, en ocasión de la reunión solicitada en el mes de enero del corriente año al nuevo Director de la obra social. Se expresó también que a pesar de ello “*no cesaron de recibirse reclamos de afiliados muy angustiados por no lograr resolver de manera ágil el acceso a sus tratamientos*”;

Que, asimismo, se puso de manifiesto “*la disconformidad que expresan los afiliados en relación al mecanismo de reclamo vía whatsapp brindado por el Colegio por considerarlo poco informativo o dilatorio, atento a que en muchos casos hemos*

PC



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

verificado la misma respuesta durante varios días y hasta 1 y en los peores casos 2 meses: "el trámite se encuentra en auditoría para evaluación";

Que, también se expresó en dicha oportunidad "que se registraron quejas respecto el sistema de recepción de reclamos presenciales en el puerto, donde el personal del Colegio que atiende solo se limita a entregar una constancia con un número de reclamo donde figura la leyenda de 'FEFARA avanza', sin obtener ningún tipo de explicación a sus planteos";

Que, esta situación ya había sido comunicada a la obra social mediante Oficio N° 32179 de fecha 11/03/20 a través del cual se expuso la opinión respecto a la necesidad de que se evalúe la modificación del sistema de reclamos y de respuestas al afiliado (obrante en autos [REDACTED] S/ IAPOS" 01004-176597/20);

Que, es relevante la normativa internacional, nacional y local que reconoce el derecho a la salud: la Declaración Universal de Derechos Humanos en su art. 25 1er párrafo afirma 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 alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios"; El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales contiene en el 1er. Párrafo de su art. 12: los Estados Partes reconocen "el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental", mientras que en el párrafo 2 del artículo 12 se indican las diversas "medidas que deberán adoptar los Estados Partes... a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho";

Que, también se encuentra reconocido en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial(art. 5); en la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (arts. 11 y 12); la Convención sobre los Derechos del Niño (artículo 24); Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, como asimismo, a nivel nacional y local en nuestra Constitución Nacional ( arts. 22,41,42,43 y art. 75 incisos 22 y 23) y en el art. 19 de la Constitución de la Provincia de Santa Fe , respectivamente;

PL



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, en orden a la normativa invocada, a los hechos expuestos, a las gestiones formales e informales desarrolladas desde la Dirección General de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Medio Ambiente de la Defensoría del Pueblo en pos de solucionar los reclamos de los afiliados, y a la continuidad creciente de la problemática expuesta, **como organismo protector de derechos humanos encargado de monitorear las políticas públicas a los fines de la concreción de los ODS conforme lo estipulado en la Agenda 2030 y con el convencimiento de que el derecho humano a la salud debe ser progresivo y no restrictivo**, resulta necesario -en el marco de las facultades conferidas por Ley N° 10.396- efectuar las recomendaciones pertinentes al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social tendientes a la observancia de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social que reconsidere el sistema de reclamos de medicamentos vigente, implementando una metodología que contemple plazos racionales para la renovación de fichas de medicamentos crónicos y para la autorización urgente de tratamientos y /o renovaciones de oncológicos y de medicación de alto costo (VIH, artritis reumatoidea, etc).

ARTÍCULO 2°: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social que modifique el protocolo de respuesta al afiliado actualmente vigente, de modo que sea el personal de la Obra Social quien sostenga la comunicación directa con los afiliados requirentes, excluyendo la intervención del prestador contratado.

ARTÍCULO 3°: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social que instruya al personal a su cargo de modo que las denegaciones o negativas de prestaciones de medicamentos a los afiliados sean en

PL



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

todos los casos avaladas por escrito y suscriptas por médicos especialistas en la materia de que se trate.

ARTÍCULO 4º: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social que conforme lo establecido por el artículo 39º de la Ley 10.396 - "Deber de colaboración de los organismos públicos"-, proceda a responder en el plazo de 15 días hábiles los requerimientos que la Defensoría del Pueblo le formulara a través de los siguientes Oficios: Nº 31960 de fecha 10/10/19 y su reiteración Nº 32018 de fecha 26/11/19; Nº 32006 de fecha 11/11/2019; Nº 32045 de fecha 06/12/19; Nº 32080 de fecha 06/01/20; Nº 32079 de fecha 03/01/20; Nº 32081 de fecha 07/01/20; Nº 32091 de fecha 15/01/20; Nº 32179 de fecha 11/03/20; Nº 32123 de fecha 13/02/20; Nº 32109 de fecha 03/02/20; Nº 32112 de fecha 06/02/20; Nº 32111 de fecha 06/02/20; Nº 32145 de fecha 19/02/20; Nº 32141 de fecha 17/02/20; Nº 32161 de fecha 28/02/20 Nº 32174 de fecha 10/03/20; Nº 32183 de fecha 13/03/20; Nº 32195 de fecha 26/05/20; Nº 32204 de fecha; y Nº 32205 de fecha 19/06/20 como asimismo los requerimientos efectuados vía correo electrónico durante el ASPO relacionado a los afiliados [REDACTED] DNI Nº [REDACTED] en fecha 26/05/20; [REDACTED] DNI Nº [REDACTED] en fecha 21/05/20.

ARTÍCULO 5º: Notificar la presente Resolución a la señora Ministra de Salud de la Provincia de Santa Fe -DRA. SONIA FELISA MARTORANO-, al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -Ing. Qco. OSCAR EDUARDO BROGGI - y a los interesados.

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese y archívese.



  
Dr. RAÚL A. LAMBERTO  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DE SANTA FE