



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

BUENOS AIRES,

VISTO la actuación N° 14.620/2019, caratulada: “B, JC, sobre presunta demora en el trámite de un expediente”; y

CONSIDERANDO:

Que, JCB solicitó la intervención de esta Institución debido a la demora en el trámite del Expediente N° 19.497/2017 por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que el quejoso relata que estando afiliado a la OBRA SOCIAL DE LA CAMARA DE EMPRESARIOS DE AGENCIAS DE REMISES DE ARGENTINA (RNOS N° 0-0280-8), en el mes de diciembre de 2016 fue traspasado sin su consentimiento a OSPAÑA – OBRA SOCIAL DE LOS INMIGRANTES ESPAÑOLES Y SUS DESCENDIENTES RESIDENTES EN LA REPUBLICA ARGENTINA (RNOS N° 0-0310-8).

Que el día 28 de marzo de 2017 el interesado realizó la pertinente denuncia ante la SSSALUD manifestando no haber concurrido a Obra Social alguna para gestionar su afiliación, ni firmó formulario de opción de cambio ni el libro de registro, negando por falsa la firma estampada en el FORMULARIO DE LIBRE ELECCION DE OBRA SOCIAL N° 16510949.

Que en concordancia suscribió en dependencias de la SSSALUD una solicitud de anulación de opción de cambio pidiendo permanecer en la Obra Social de REMISEROS.

Que todo lo expuesto dio origen al CUDAP: EXP-SSS: 19.497/2017, en el cual se dictó con fecha 6 de mayo de 2019 la DISPOSICION DI-2019-3718-APN-GAYSAUSS#SSS, en la que se autoriza la anulación del referido formulario,



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

disponiendo la baja del Sr. B de OSPAÑA y el alta en la Obra Social de REMISEROS, debiendo girarse las actuaciones a CONTROL DE OPCIONES de la GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD para su implementación.

Que transcurrido el tiempo, dicha disposición nunca llegó al mencionado destino, continuando el quejoso revistando en OSPAÑA, pese a los numerosos reclamos que realizó al organismo de contralor.

Que en vista de ello, el afiliado recurrió al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, solicitándose informes con cargo de recepción del 20 de agosto de 2019, sin haberse producido respuesta hasta la fecha.

Que en procura de realizar una gestión oficiosa, con fecha 24 de septiembre de 2019 personal del Area de Salud del DPN se comunicó con la Oficina de Control de Opciones de la SSSALUD, recibiendo la contestación que la citada disposición no había llegado aún a esa instancia, no resultando posible su rastreo por la migración de datos de expediente electrónico (CUDAP – COMDOC).

Que el principio del debido proceso adjetivo es una expresión de la garantía de derecho de defensa consagrada en el artículo 18 de nuestra Constitución Nacional, y de la tutela judicial efectiva reconocida en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica), en los artículos 2, inc. 3, y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y en el artículo 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, todos con jerarquía constitucional conforme lo establece expresamente nuestra propia carta fundamental (artículo 75, inciso 22).

Que en esta inteligencia, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos (ley 19.549, en adelante, LNPA) (Adla, XXXII-B, 1752), prescribe, en su primer artículo, que las normas del procedimiento administrativo que se aplicarán ante la



**DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA**

Administración Pública Nacional deberán respetar el debido proceso adjetivo, el cual comprende el derecho a ser oído, a ofrecer y producir pruebas, y sobre todo, el derecho a obtener una decisión fundada.

Que la administración tiene el deber de resolver las cuestiones planteadas por los particulares legitimados a tales efectos, y este deber surge de la obligación que impone el derecho del administrado de dar una decisión fundada, en el marco del respeto al debido derecho adjetivo y de la "tutela administrativa efectiva" (aplicación en el ámbito de la Administración del principio de la tutela judicial efectiva consagrado en los tratados antes referidos, y de la defensa en juicio establecido en la Constitución Nacional), y encuentra fundamento también en el principio de obligatoriedad de la competencia que impone el artículo 3 de la ley N° 19.549.

Que, ese proceso no se agota con la posibilidad cierta de ser oído y producir prueba, sino que requiere para su cumplimiento que la Administración decida en forma fundada la cuestión propuesta, debiendo considerar los principales argumentos expuestos por el particular, en tanto fueron conducentes para la resolución del caso. De esta forma, cabe citar a Hutchinson quien define que "por inactividad material, se entiende una pasividad, un no hacer de la Administración dentro del marco de sus competencias ordinarias. La inactividad formal se refiere, por su parte, a la pasividad de la Administración dentro de un procedimiento: es la simple no contestación a una petición de los particulares".

Que, el Ombudsman no está concebido como una institución destinada a colisionar con los órganos y procedimientos ya existentes. Por el contrario, debe partirse de la premisa que debe colaborar con esos órganos y procedimientos, complementando su labor. Así, mediante sugerencias, recomendaciones, propuestas legislativas, etcétera, permitirá corregir los comportamientos negligentes, defectuosos, irregulares, abusivos y agraviantes de la Administración Pública



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

Nacional, que afecten cotidianamente los derechos de los particulares individual y colectivamente.

Que de esta manera, ante una inactividad material por parte de la SSSALUD, a la cual el decreto N° 1615/96 le asigna calidad de ente de supervisión,

colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren.

Que, en virtud de los hechos expuestos y advirtiendo una demora excesiva en la ejecución de la DI-2019-3718-APN-GAYSAUSS#SSS, esta Defensoría estima procedente exhortar a la SSSALUD para que resuelva a la brevedad el EXP-SSS: 19.497/2017.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la ley N° 24.379 y la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 de fecha 23 de abril de 2014, y nota del 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de dicha Comisión Bicameral que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,



**DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA**

EL SUBSECRETARIO GENERAL DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN
RESUELVE:

ARTICULO 1º: Exhortar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD para que a la brevedad implemente la DISPOSICION DI-2019-3718-APN-GAYSAUSS#SSS de fecha 6 de mayo de 2019, dictada en el EXPEDIENTE - SSS: 19.497/2017, procediendo a la solicitud de anulación de opción de cambio requerida por JCB, del FORMULARIO N° 16510949, para devolverlo a la OBRA SOCIAL DE LA CAMARA DE EMPRESARIOS DE AGENCIAS DE REMISES DE ARGENTINA (RNOS 0-0280-8), informando la resolución adoptada al interesado y a esta Institución.

ARTICULO 2º: Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley 24.284 y resérvese.

RESOLUCIÓN DPN N° **00103/2019**