

BUENOS AIRES, 20 de marzo de 2014

VISTO las actuaciones N° 03344/13 caratulada “sobre demora en un reintegro de gastos”; N° 03348/13 caratulada “sobre presunta falta de cobertura de prestaciones médico asistenciales”, N° 04976/13 caratulada “sobre perjuicios derivados por la falta de prestadores médicos”, N° 00473/14 caratulada: “sobre presunta deficiencia en la atención médica” y N° 00682/14, caratulada: “sobre presunta falta de cobertura de servicios médicos asistenciales”; y

**CONSIDERANDO:**

Que las actuaciones del VISTO tienen como objeto reclamos vinculados con dificultades que tienen los afiliados al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP – PAMI), que residen en la provincia de RIO NEGRO para acceder a las prestaciones medico-asistenciales que debe brindar el Instituto,

Que en la actuación N° 03344/13 el afiliado manifiesta que ante la falta de atención por parte de los hematólogos prestadores del Instituto en la localidad de ALLEN, provincia de RIO NEGRO debe concurrir a atenderse en forma particular, pagar por la consulta y posteriormente tramitar el reintegro en la agencia de PAMI y solicita que se le devuelva la suma respectiva con celeridad, dado la gran demora que lleva el pago del mismo.

Que asimismo se recibieron reclamos de los “*autoconvocados de L.B., todos afiliados a la Obra Social PAMI, reunidos en la Seccional de la localidad de CHOELE CHOEL a fin de exigir la urgente restitución de la Obra Social, nombrando a los médicos de cabecera, como era una práctica habitual y no la contamos más*” con los que se inició la actuación N° 03348/13.

Que la actuación N° 04976/13 refiere a la denuncia por el corte de prestaciones médicas por parte del INSSJP-PAMI lo que llevó a la afiliada “*a asistir a pedir turno al Hospital entre las 5 y 5:30 de la madrugada (...) denunció a mi obra social (PAMI) por no prestar el servicio en ninguna clínica*” y solicita la restitución de los prestadores médicos a la brevedad”.

Que en la presentación que dio origen a la actuación N° 00473/14, el afiliado manifestó que “*en General Roca nuestra obra social PAMI se encuentra suspendida (...) debemos pagar la consulta al profesional médico pedir el reintegro que nos es devuelto a no menos de cuarenta días. La cobertura por medicamentos funciona correctamente, análisis clínicos también. Es en la consulta con médicos especialistas que existe este inconveniente. En algunos casos los afiliados la mayoría personas muy mayores son derivados por estudios a Cipolletti, ciudad distante 40 kilómetros con todos los inconvenientes que este traslado ocasiona y con serios problemas de salud. Se están haciendo reclamos públicos con tomas de oficinas pero es del personal de PAMI y por reclamos laborales y se suman algunos afiliados pero no por reclamos de nuestra cobertura (...)*”.

Que en la actuación Nº 00682/14, tramita la derivación que efectuara el Agente Fiscal a cargo de la Fiscalía Nº 3 del Poder Judicial de Río Negro, con asiento en la ciudad de Bariloche, Dr. Guillermo LISTA en la que se denuncia *“la grave y urgente situación que estamos padeciendo los médicos al estar arriba de una ambulancia y recibir rechazo sistemático de pacientes con cobertura médica PAMI que recibieron atención inicial y deben ser internados en un nosocomio ... Desde un tiempo a esta parte el problema de la falta de disponibilidad de camas en los nosocomios de nuestra ciudad, hizo que la calidad de atención fuera siendo superada progresivamente. Actualmente al estar suspendido PAMI en el Hospital Privado Regional y Sanatorio San Carlos la internación de estos pacientes se puede realizar sólo en el Sanatorio del Sol quien ya nos comunicó la incapacidad de recibir pacientes graves por no disponer de camas quedando como último y limitado recurso el Hospital Zonal de Bariloche”*.

Que si bien el Poder Judicial ha tomado conocimiento de la denuncia, siendo un problema general el planteado en las quejas presentadas esta Defensoría ha tomado la intervención que le compete por aplicación el art. 21, última parte de la ley 24284.

Que a mayor abundamiento se señala que diversas noticias periodísticas, han hecho referencia a la problemática existente respecto de las prestaciones médico-asistenciales que el INSSJP-PAMI debe brindar a los afiliados residentes en la provincia de Río Negro.

Que en ese sentido mencionaron, entre otras situaciones: *“la necesidad de resolver de manera urgente la grave situación de los jubilados rionegrinos, que sufren la falta de atención por parte de los prestadores médicos de esa obra social” (Agencia de Noticias Bariloche); “los afiliados de PAMI han debido afrontar los tratamientos de la especialidad (hematología) de su bolsillo, con la esperanza de que en algún momento les llegue el reintegro. (...) El conflicto no está restringido a hematología. En febrero de este año (2014) los empleados de PAMI General Roca realizaron sendos paros y no fue para reclamar que les aumentaran los salarios, sino por el hecho de que la obra social no garantiza las prestaciones médicas –algunas de las cuales llevan más de un año cortadas, como traumatología, gastroenterología, psicología y psiquiatría (...) Lo más angustiante y lo que ha motivado esta es que la población más vulnerable de nuestra comunidad, que es justamente la que debe cubrir esa obra social, se encuentra desprotegida y sin cobertura en muchas especialidades (...)”* rionegro.com.ar -PAMI Río Negro vs. Especialistas.

Que otras noticias agregan *“La intervención de la Unidad de Gestión del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) en la ciudad de General Roca será tratada este lunes entre el gobierno de la provincia y autoridades nacionales (...) por la conflictiva situación entre los afiliados y la conducción de la obra social...”*; *“La reestructuración regional del organismo que atiende a los jubilados puso en evidencia problemas internos (...) Unos 4.000 expedientes por reintegros estaban en Roca (...) “se abrirá una nueva sede ubicada en el oeste de la ciudad de Neuquén que será nombrada “Patagonia Norte” y centralizará la actividad de las dos provincias. (...) las actuales dependencias quedarán bajo la tutela de la delegación “Patagonia norte” desde el punto de vista administrativo (...) La dependencia deberá responder a un total de unos 112.000 afiliados, de los cuales 70.000 pertenecerían a Río Negro y otros 42.000*

*aproximadamente a Neuquén. Se crearán también seis agencias que estarán repartidas en ambas provincias, con las cuales apuntan a descongestionar las que se ubican en los grandes centros urbanos.* (Fuente: rionegro.com.ar - información de la Agencia Neuquén).

*Que en cuanto a la apertura de la nueva sede “El Gobierno provincial realizará gestiones ante PAMI Central con la intención de revertir la decisión de trasladar a la ciudad de Neuquén la Unidad de Gestión Local (UGL) que actualmente funciona en General ROCA (...) ya que perjudica al sistema de salud provincial en todas sus partes y constituirá un retroceso en la calidad del servicio de salud y social que desarrolla la UGL con asiento en Roca en beneficio de la población rionegrina”* (Fuente: rionegro.com.ar) *y en el mismo sentido “En una sesión extraordinaria, la Legislatura aprobó una comunicación dirigida al titular del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-PAMI) rechazando la creación de la Unidad de Gestión "Patagonia Norte" por el hecho de que se disminuye la jerarquía de la actual sucursal”* (Fuente: legisrn.gov.ar)

*Que efectuado el requerimiento al INSSJP-PAMI la Unidad de Enlace con Defensorías expresó “con respecto al caso de General Roca efectivamente la Federación Medica suspendió las prestaciones por supuesta deuda - es algo recurrente y de vieja data, pero estamos realizando todos los esfuerzos posible para destrabar la situación -sin encontrar la misma voluntad de la otra parte-..Dado esto se optó, operativamente, de cubrir por reintegro de gasto o con derivaciones a través del corredor sanitario (muchos vienen a Buenos Aires) sabiendo que podía retrasarse administrativamente las respuestas a nuestros afiliados. Asimismo, se tomó otra medida, particularmente esta semana se creó una nueva Unidad de Gestión que se denomina “Patagonia Norte”, el nuevo director es el doctor Eduardo Hernández quien es designado para fortalecer al PAMI y centralizar la administración. Se intentara contener la demanda de los afiliados, con la idea de garantizar una atención de calidad, agilizar los trámites administrativos para los afiliados y obviamente brindar respuestas. En síntesis estamos en una contingencia que esperamos pronto poder superar y que en la región haya la atención y prestación que los afiliados requieren”* (Jefe de la Unidad de Enlace con Defensorías)

Que, en el contexto descripto, más allá de las acciones que el INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) estuviere realizando, resulta primordial afirmar y priorizar la protección del derecho a la vida, a la salud y a la integridad física y psíquica de sus afiliados, lo que importa un compromiso social.

Que, los “cortes de los servicios”, generan en los afiliados incertidumbre y preocupación respecto de la posibilidad de concretar su acceso a las prestaciones respectivas.

Que, esta evidente presión es padecida por el eslabón más débil y a la vez razón de ser de la cadena: el beneficiario, el que no puede revertir las tensiones que se generan entre el Instituto y los prestadores, pero sí es el que las soporta.

Que, en el mismo sentido, es dable advertir que los prestadores cumplen con una labor social de suma importancia, pues su tarea se vincula con el derecho a la salud, y excede el marco de la relación contractual y comercial que los vincula con el Instituto.

Que, no debe existir duda alguna acerca de que el derecho a la salud, derivado del derecho a la vida, que es el principal y fundamental de los derechos que reconoce nuestra Constitución, no puede verse afectado o disminuido por el ejercicio de cualquier otro derecho, por parte del Estado o de particulares.

Que el derecho a la salud tiene jerarquía constitucional, es reconocido en diferentes instrumentos internacionales, así: el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Que los tratados y convenciones a los que se hizo referencia precedentemente tienen la jerarquía constitucional, rango que les fue acordado por el artículo 75, inciso 22 del nuevo texto de la Carta Magna.

Que, es necesario en este orden, que el INSTITUTO garantice la prestación de los servicios de salud, a fin de evitar que se generen interrupciones en las prestaciones, que sólo perjudican a los beneficiarios involucrados, utilizando, a esos efectos, toda la diligencia, celeridad, contundencia y los recursos al alcance de sus autoridades a fin de que, como dispone la Constitución Nacional, se garantice el derecho a la salud de todos los habitantes involucrados.

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. Congreso de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo.

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL DEL  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN  
RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º:** Exhortar al Director Ejecutivo del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) que arbitre, en el más breve plazo, todas las medidas a su alcance para garantizar la prestación de los servicios médico-asistenciales de sus afiliados, en todo el ámbito del territorio de la provincia de RIO NEGRO con el objeto de evitar que queden en situación de desamparo.

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

**RESOLUCIÓN N° 0007/2014**