



**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



**Defensoría de niñas,  
niños y adolescentes.**  
PROVINCIA DE SANTA FE

RESOLUCIÓN Nº

**087**

SANTA FE,

**06 MAYO 2024**

VISTO:

Las actuaciones iniciadas y que se identifican con los Expedientes Nº 01-00507-23; 01-00511-23; 01-00530-23; 01-00533-23; 01-00554-23; 01-00555-23; 01-00011-24; 01-00016-24; 01-00024-24; 01-00029-24; 01-00032-24; 01-00033-24; 01-00034-24; 01-00051-24; 01-00108-24; 01-00114-24; 01-00121-24; 01-00128-24; 01-00132-24 y 01-00141-24 del Sistema Integral de Gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.(SIG 2.0).

CONSIDERANDO:

Que, dentro de las funciones de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, se encuentra la de contralor, hallándose facultada para supervisar a las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños y adolescentes, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de las niñas, niños y adolescentes (art. 41 Ley 12.967);

Que, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes ha estado recibiendo quejas de los afiliados del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (en adelante IAPOS) sobre inconvenientes en la atención médico pediátrica de los niños, niñas y adolescentes afiliados;

Que, desde el año pasado se ha implementado un sistema por el cual los médicos pediatras prestadores de IAPOS, atienden al afiliado en



forma particular, extendiendo factura por el cobro de sus honorarios profesionales, los que a la fecha se estiman en \$13.000 en concepto de consulta pediátrica. Posteriormente, el afiliado debe solicitar a IAPOS el reintegro, el que asciende al monto que IAPOS reconoce, entre \$3800 y \$4000, el que se percibe actualmente con una demora de aproximadamente 90 días;

Que, esta situación se generó como consecuencia de la falta de acuerdo entre el IAPOS y los médicos pediatras en cuanto al valor que se debe asignar a la consulta pediátrica, lo cual motivó que la mayoría de los médicos pediatras se hayan desvinculado de la Asociación Gremial Médica de Santa Fe y se hayan actualmente agrupado bajo la figura de la Asociación Civil de Pediatras de Santa Fe;

Que, esta modalidad en la cobertura de la consulta pediátrica, ocasiona a los afiliados de IAPOS un considerable perjuicio económico, atento a que, los afiliados recuperan sólo una parte del costo abonado de la consulta pediátrica y con un retraso de 90 días en el pago, lo cual, en el contexto inflacionario y de crisis económica del país, muchas veces se traduce en una disminución de las consultas pediátricas cuando los afiliados no cuentan con los recursos para adelantar en efectivo el costo de la consulta. Todo ello se traduce indefectiblemente en una afectación del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes, cuando cuentan con una obra social que debería cumplir con su obligación de solventar el pago de las consultas pediátricas;

Que, el por entonces Director del IAPOS, Oscar Broggi, remitió a la Defensoría del Pueblo una nota de fecha 17/11/2023 por la que informó que, en una reunión mantenida entre la obra social y la Asociación Gremial Médica de Santa Fe en fecha 14/11/2023, la obra social se anotició que un grupo de profesionales médicos pediatras





efectuaron una renuncia a esa Gremial y que, teniendo en cuenta el convenio vigente entre las partes y la obligación de la Asociación de garantizar la cobertura de la atención pediátrica a los afiliados de IAPOS, se entregó un listado con los profesionales que a esa fecha atendían por la obra social IAPOS;

Que, en respuesta a esa presentación por la cual se nos puso en conocimiento de la renuncia de un grupo de pediatras, en fecha 21/11/2023 se envió el Oficio N° 391-23 al Director del IAPOS, a través del cual se puso de manifiesto las tensiones existentes en relación con la continuidad y calidad de la atención médica de niños, niñas y adolescentes afiliados al IAPOS, instando a que se garantice el acceso a servicios de salud de calidad y la atención de profesionales médicos pediatras con la formación y especialidad correspondiente;

Que, en el oficio mencionado se solicitó promover un diálogo efectivo entre todas las partes involucradas para resolver las tensiones y llegar a soluciones que garanticen la continuidad de la atención médica pediátrica; evaluar la implementación de medidas de emergencia, como la contratación temporal de profesionales de la salud, para mitigar la escasez de pediatras y asegurar la atención a los afiliados así como mantener una comunicación efectiva y transparente con los afiliados sobre las acciones tomadas para abordar la situación y proporcionar información clara sobre cómo se garantizará la prestación de los servicios médicos;

Que, asimismo, el Dr. Jorge Henn, Defensor a cargo de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, luego de que la obra social informara sobre esta desvinculación, manifestó su preocupación en una nota en Aires de Santa Fe de fecha 23/06/2023, en la que expresó "la salud es innegociable y no puede ser la variable de ajuste de este conflicto institucional", solicitando al IAPOS que se tomen las medidas



**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



**Defensoría de niñas,  
niños y adolescentes.**  
PROVINCIA DE SANTA FE

inmediatas para garantizar el servicio de salud y atención pediátrica luego de la renuncia masiva de profesionales a la Asociación Gremial Médica;

Que, en fecha 05/12/2023, el Ing. Oscar Broggi -por entonces Director del IAPOS- remitió una nueva nota en respuesta a nuestro oficio de fecha 21/11/2023, en la que informó que esta situación sólo se da en el departamento La Capital, encontrándose los profesionales de la especialidad pediatría del resto de la provincia prestando servicios con normalidad. A su vez, manifestó que, la Asociación Gremial Médica hizo llegar un listado de pediatras que brindan atención por IAPOS con normalidad y un listado de médicos generalistas y de familia., entendiendo que, la atención médica de las y los afiliados del IAPOS en la especialidad de pediatría, tanto en lo ambulatorio como en internación, puede brindarse normalmente con los profesionales que aún integran el padrón, destacando además que existen prestadores médicos generalistas y de familia a los cuales pueden acudir los afiliados del IAPOS. Además se indicó que el listado se publicó en diversos medios de comunicación y distribuido vía mail por el boletín oficial de IAPOS;

Que, a esta situación de público conocimiento, se suma además la problemática de las guardias pediátricas en los efectores públicos de la provincia, las que no cuentan con profesionales suficientes para garantizar la atención de niños, niñas y adolescentes, los que son sometidos a largas horas de espera; situación por la cual la Defensoría del Pueblo dictó la resolución N° 116 de fecha 13/06/2023 por la que se recomendó a la Ministra de Salud de la Provincia de Santa Fe instar las acciones de su competencia tendientes a proveer los recursos humanos suficientes para atender al funcionamiento óptimo de





**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



**Defensoría de niñas,  
niños y adolescentes.**  
PROVINCIA DE SANTA FE

las guardias pediátricas, informando de modo fehaciente a este Organismo respecto al cumplimiento de la presente recomendación;

Que, ante la falta de solución de este conflicto con el IAPOS, y siendo que, con el resto de las otras obras sociales se ha resuelto la situación y la atención pediátrica se ha normalizado, se procedió a remitir un nuevo oficio N° 111-24 en fecha 05/04/2024, por el que se puso en conocimiento de las quejas de los y las afiliadas del IAPOS presentadas en la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes en las que se han planteado en su mayoría reclamos por las demoras en los reintegros y la falta del reintegro de la totalidad del monto de las consultas, así como, la falta de cobertura de determinados tratamientos como gastroenterología, entrega de leche maternizada en tiempo y forma y, en algunos casos, rechazo al pedido de reintegro;

Que, en muchos de los exptes. referenciados, desde esta Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes se han enviado oficios al IAPOS reclamando la pronta solución de esta situación instando al organismo a adoptar medidas inmediatas para garantizar que los afiliados del IAPOS, especialmente los niños, niñas y adolescentes, continúen recibiendo servicios médicos especializados y de calidad, en línea con los compromisos internacionales asumidos por nuestro país y en este sentido, poniéndonos a disposición para colaborar en la búsqueda de soluciones que aseguren el bienestar y la salud de la comunidad;

Que, la obra social IAPOS como un 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 a 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;

Que, a su vez, los niños, niñas y adolescentes tienen reconocidos los derechos humanos fundamentales a la vida y a la salud, conforme a lo establecido en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) que en el art. 19 establece que "Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado";

Que, asimismo, la Convención de los Derechos del Niño (en adelante CDN), en el art. 24 dispone que "Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios. Los Estados Partes asegurarán la plena aplicación de este derecho y, en particular, adoptarán las medidas apropiadas para: ... Asegurar la prestación de la asistencia médica y la atención sanitaria que sean necesarias a todos los niños, haciendo hincapié en el desarrollo de la atención primaria de salud";

Que, en orden a la efectividad de los derechos consagrados, la CDN, en el art. 3 establece que, "Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada", y en el art. 4 que, "Los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los





**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



**Defensoría de niñas,  
niños y adolescentes.**  
PROVINCIA DE SANTA FE

recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional”;

Que, en el mismo sentido, la Ley nacional Nº 26.061 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en el art. 14 ha establecido el derecho al “acceso a servicios de salud, respetando las pautas familiares y culturales reconocidas por la familia y la comunidad a la que pertenecen siempre que no constituyan peligro para su vida e integridad” y en la Ley de la Provincia de Santa Fe Nº 12.967 se ha dispuesto que “las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la atención integral de su salud, a recibir asistencia médica necesaria y a acceder en igualdad de oportunidades a los servicios y acciones de prevención, promoción, información, protección, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y recuperación de la salud. Los Organismos del Estado deben garantizar el acceso universal e igualitario...”;

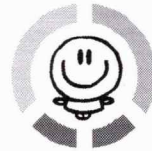
Que, a tenor de lo expuesto, la responsabilidad del Estado provincial en cuanto a garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la salud y el acceso a los servicios de salud de niños, niñas y adolescentes en condiciones de igualdad y de trato, resulta innegable;

Que, es obligación de la Provincia de Santa a través de la cartera de salud, y de la obra social IAPOS, garantizar la cantidad y calidad de profesionales médicos pediatras, conforme a la demanda, para una atención de la salud integral de niños, niñas y adolescentes, que sea adecuada, eficaz y de calidad;

Que, así lo ha entendido la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso “Vera Rojas y otros vs. Chile” del 01/10/2021 en el que “la Corte declaró la responsabilidad internacional del Estado de Chile ... a partir del análisis de los estándares relativos al deber de prevención. Dado que la salud es un bien público, el Estado



**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



**Defensoría de niñas,  
niños y adolescentes.**  
PROVINCIA DE SANTA FE

debe prevenir que terceros interfieran indebidamente en el goce de los derechos de las personas. De esta forma, los Estados tienen el deber de regular y fiscalizar toda la asistencia de salud prestada a las personas bajo su jurisdicción, como deber especial de protección a la vida y la integridad personal, independientemente de si la entidad que presta tales servicios es de carácter público o privado”;

Que, en mérito a ello y 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 Ley N° 10.396;

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

R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) -Lic. NOLASCO SALAZAR- inste las acciones de su competencia tendientes a garantizar la atención pediátrica especializada y de calidad de los niños, niñas y adolescentes afiliados.





**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



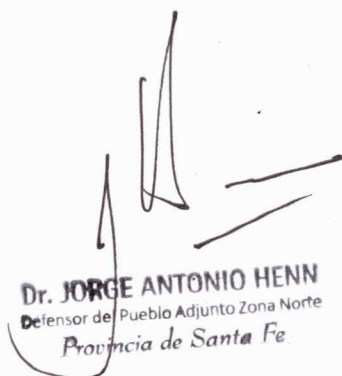
**Defensoría de niñas,  
niños y adolescentes.**  
PROVINCIA DE SANTA FE

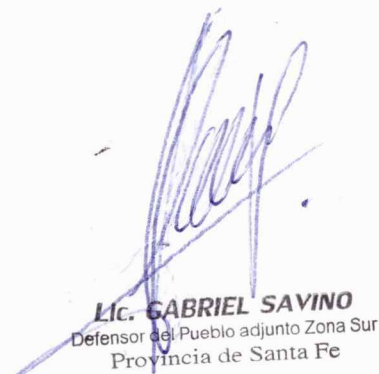
ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR al Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) -Lic. NOLASCO SALAZAR- inste las acciones de su competencia tendientes a retornar al sistema de pago de la consulta pediátrica, a través de la entrega por parte del afiliado de las órdenes de consulta al médico prestador de IAPOS y no -como se viene implementando- por el sistema de reintegro ante la atención particular del afiliado por parte del médico prestador de IAPOS.

ARTÍCULO 3°: NOTIFICAR la presente resolución al señor Director Provincial del IAPOS, Lic. Nolasco Salazar.

ARTÍCULO 4°: Regístrese, comuníquese y archívese.



  
**Dr. JORGE ANTONIO HENN**  
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte  
Provincia de Santa Fe

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