



*Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALIA DE ESTADO

Tramita por ante esta Fiscalía de Estado el expediente de nuestro registro N° 33/2020, caratulado: "S/DENUNCIA", originado a raíz de una serie de presentaciones efectuadas por la Sra. Patricia Alejandra VERA, a través de las cuales solicita la intervención de esta Fiscalía de Estado con relación a la presunta actuación irregular de la Farmacia de la Obra Social Provincial (OSPTF).

En primer término, se deja asentado que en el marco de las actuaciones ya se emitió el Dictamen F.E. N° 19/20, en el que se trataron planteos de la denunciante en lo que respecta a la atención brindada desde la OSPTF en el marco de la pandemia por COVID-19.

Con posterioridad a dicho pronunciamiento, por correo electrónico la susodicha efectuó una nueva presentación a la que adjuntó copia captura de pantallas de comunicaciones de mensajería móvil que se habrían producido con la Farmacia -fs. 86/93-.

Al respecto, mediante Nota F.E. N° 291/20 este organismo realizó un requerimiento a la titular de la OSPTF -fs. 94/95-.

Luego, la denunciante realizó dos nuevas presentaciones ampliatorias y adjuntó documental en copia -fs. 96/110-.

En relación a la información que le fuera requerida, la Sra. Presidenta de la OSPTF solicitó una prórroga para

dar respuesta la que fue otorgada mediante providencia y Nota F.E. N° 323/20. Adjunto, le fueron remitidas en copia las presentaciones ampliatorias de la presentante -fs. 111/114-.

Ante la falta de contestación por parte del organismo al vencimiento del plazo concedido, a través de Notas F.E. N° 08/21 y 40/21 se reiteró el requerimiento -fs. 115/116-.

Más adelante, la denunciante se presentó ante esta Fiscalía de Estado manifestando que la situación en cuestión seguía suscitándose y acompañó documental, la que se incorporó a los actuados, todo lo cual quedó asentado mediante providencia -fs. 117/122-.

En función de ello, mediante Nota F.E. N° 177/21 se puso en conocimiento de la titular de la OSPTF de lo denunciado y se insistió en relación a la necesidad de que dé respuesta a los requerimientos efectuados por este organismo -fs. 124-.

Ante la falta de contestación, la misiva se reiteró por Nota F.E. N° 232/21 -fs. 125-.

En respuesta a lo solicitado se recibió la Nota OSEF-E-9787/2021 suscripta por la Sra. Presidenta de la OSPTF -fs. 126/128-.

Posteriormente, la denunciante efectuó una nueva presentación a la que adjuntó documental, la que amplió mediante dos correos electrónicos -fs. 129/135 y 137/140-.

A través de Notas F.E. N° 299/21 y N° 317/21 se puso en conocimiento de ello a la Sra. Presidenta de la OSPTF y se



*Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALIA DE ESTADO

solicitó que remita un informe pormenorizado que refiera a los planteos efectuados por la presentante -fs. 136 y 141-.

En contestación a lo requerido, se recibió la Nota OSEF-N-12002/21 suscripta por la titular de la Obra Social Provincial -fs. 143/145-.

Por último, mediante providencia se agregaron dos nuevas misivas remitidas por correo electrónico en copia a este organismo por parte de la denunciante -fs. 146/149-.

Descriptos que fueran los antecedentes señalados, debo decir que con la documentación recibida me encuentro en condiciones de expedirme con relación a la intervención solicitada.

A lo largo de sus presentaciones, la denunciante —titular de un certificado de discapacidad y bajo tratamiento con medicación sujeta a cobertura especial— manifiesta su malestar producto de una serie de inconvenientes padecidos al momento de gestionar medicamentos ante la Obra Social Provincial, que se vienen reiterando desde sus primeras presentaciones ante el organismo y hasta la actualidad.

Concretamente refiere que, luego de una serie de dificultades debidas a la mala información proporcionada, desde el área de Farmacia se le habría aclarado que, mientras todos los afiliados de la Obra Social pueden elegir dónde comprar sus medicamentos y dirigirse para su comodidad a cualquier establecimiento convenido que deseen, para los casos en los que justamente se requiera medicación con cobertura especial —esto

es, receta con cobertura específica otorgada por auditoría médica, como los planes de discapacidad) la atención al afiliado sería presencial en la Farmacia, "por orden de llegada" y en horario acotado de lunes a viernes de 8 a 15 hs.

Relata que, al apersonarse en la Farmacia de la Obra Social como le fuera solicitado, se habría encontrado con una larga fila de personas con enfermedades o discapacidades graves en la vereda y a la intemperie, sometidos a un trato desigual y gravoso respecto del resto de los afiliados.

Que debido a esto y atento a su padecimiento solicitó aguardar dentro de las instalaciones, y que luego de una hora de espera, no pudo retirarse con el medicamento sino que se fue con la receta impresa en papel, autorizada al 100%, para adquirirla en otra farmacia, en virtud de que la de la OSPTF no contaba con él.

En sus comunicaciones ampliatorias la denunciante indica que, para evitar que se reiterara la situación que tuvo que padecer, habría comenzado a solicitar autorización para la adquisición de medicamentos en otras farmacias a través de la aplicación de mensajería móvil habilitada por la propia Obra Social, pero que, a pesar de haber insistido en numerosas oportunidades, no habría obtenido respuesta.

Por último, en sus últimas presentaciones surge que desde la OSPTF se le habría indicado que se efectuó una actualización de empadronamiento en plan especial requerida por su profesional tratante, lo que habría sido autorizado por la



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

FISCALIA DE ESTADO

auditoría médica, pese a lo cual debería continuar la gestión de dispensa de medicamentos por los "*mecanismos habituales*".

Al respecto, la susodicha sostiene que habría solicitado a la Obra Social que se le indiquen los porcentajes de cobertura y que se le aclare a qué se refería con la alusión a los "*mecanismos habituales*", sin haber obtenido respuesta. También que habría remitido una receta por el mecanismo de mensajería instantánea de la Farmacia, todo ello sin conseguir que le contesten.

Hasta aquí los dichos de la denunciante, los que, teniendo a la vista las contestaciones remitidas a este organismo por la Obra Social, en rigor no aparecen controvertidos.

En efecto, en primer lugar, la Sra. Presidenta indicó que habría efectuado un severo llamado de atención al personal dependiente del área de Auditoría y Farmacia en función del criterio expuesto por esta Fiscalía de Estado en el Dictamen F.E. N° 19/20.

A su vez, destacó la necesidad de brindar a las personas con discapacidad el trato que mejor garantice el cuidado de su salud en relación a la efectiva prestación de los servicios sociales de la institución a su cargo, evitando así la interrupción de las acciones terapéuticas y la exposición al riesgo de contagio en ocasión de concurrir personalmente a las oficinas haciéndose hincapié en cuanto a que deberán poner empeño en la atención de manera virtual.

Ahora bien, más allá de estas declaraciones, al momento de explayarse en lo relativo a los procedimientos y modalidades de atención de la Farmacia, la susodicha se limitó a precisar y detallar el contenido de una auditoría encauzada por el Tribunal de Cuentas de la Provincia, solicitando que se aguardara al resultado de estos trabajos en la convicción que el mismo estaría vinculado con lo denunciado en forma "directa".

Sin embargo, en la contestación más reciente y frente a la reiteración de los hechos expuestos por la denunciante, la Sra. Presidenta indicó algo distinto.

Dijo que, consultada el Área de Coordinación de Farmacia de la Obra Social en relación a las sucesivas presentaciones de la Sra. VERA, desde la misma se le informó que *"...el sistema de mensajería de Whatsapp resulta la vía adecuada para la presentación de recetas médicas, aunque no es el medio idóneo para solicitar derivaciones para la adquisición de medicamentos con establecimientos farmacéuticos no convenidos por esta Obra Social..."*, y que dicho medio *"...no fue implementado a los fines de atender telefónicamente a las diversas peticiones que puedan realizar los afiliados, sino al solo efecto de la presentación de recetas médicas"*.

Por otro lado, agregó que la presentante habría adquirido su medicación por medio de dispensa a través de las farmacias convenidas y que, sin perjuicio de ello, *"...se instó al área de Farmacia a cumplir en tiempo y forma con la dispensa de medicamento correspondiente, y materializar su obtención por*



*Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALIA DE ESTADO

cualquier medio posible a los fines de garantizar los derechos de la afiliada" -v. fs. 143/145-.

Llegados a este punto debo decir que las respuestas remitidas permiten advertir que la atención a los afiliados de la Obra Social, y en particular, a los que están expuestos a una situación de mayor vulnerabilidad, continúa siendo deficitaria.

La Constitución Nacional Argentina, en el artículo 75 inc. 23 y la Constitución Provincial en el art. 20, considera a las personas con discapacidad, estableciendo la legislación y promoción de medidas de acción positivas que garanticen la igualdad real de oportunidades y la dignidad de trato.

A tales efectos las obras sociales tienen a su cargo, con carácter obligatorio, la cobertura integral de las prestaciones a sus beneficiarios con certificado de discapacidad.

Asegurado el acceso a determinada prestación o medicamento, parece lógico suponer que la tramitación de estas prestaciones a beneficiarios con discapacidad no podría hacerse en condiciones más precarias ni dificultosas que el resto de los habitantes.

En este caso, de la respuesta dirigida a este organismo por la Obra Social se colige que para la generalidad de los afiliados existe un canal de teleasistencia destinado a la recepción de las recetas de medicación; no obstante, y tal como sucediera al emitir el Dictamen F.E. N° 19/20, continúa sin demostrarse la existencia de un medio de comunicación eficiente y adecuado para

aquellos que pretendan lo mismo en el marco de coberturas especiales sometidas a auditoría médica.

En efecto, parece admitido que si un afiliado con discapacidad desea adquirir un medicamento recetado y la Farmacia de la Obra Social no cuenta con el mismo, de todas formas se lo obliga a concurrir a la Farmacia de forma personal y en condiciones indecorosas y riesgosas para extenderle, luego de una demora considerable, una autorización para dirigirse a otra farmacia convenida.

La doctrina ha calificado a la realización de trámites burocráticos e innecesarios y la imposición de filas largas esperas a la intemperie y sin asientos suficientes, para realizar trámites y proveer respuestas pre elaboradas -que en definitiva no dan una respuesta sustentable y eficaz a los problemas que se les generan-, como un claro supuesto de trato indigno que, si no debe ser tolerado por los consumidores, menos aún por los ciudadanos y usuarios del servicio público (v. SUAREZ, Enrique L., "*Requisitos irreales y derechos de papel*", Revista Derecho Privado. Año III, N° 8. Ediciones Infojus, p. 3, junio de 2014, Id SAIJ: DACF140476).

A lo largo de este expediente se han descripto actos de la OSPTF coincidentes con las prácticas que acabamos de describir.

En ocasiones algunas de ellas lucen llevadas a cabo por personal de la Farmacia o de la Obra Social que no brinda las respuestas adecuadas. Véase que, aun cuando fuera cierto lo informado desde el Área de Coordinación de Farmacia de la Obra Social en el sentido de que la vía de atención por mensajería móvil



*Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALIA DE ESTADO

no fue pensada para atender peticiones de derivación, esto no es excusa para dejar sin responder los mensajes a los afiliados, a quienes debería informarse tal circunstancia.

Otras veces resulta evidente que los inconvenientes derivan o bien de la ausencia de recursos humanos y materiales para atender la demanda de la Obra Social, o bien a una ausencia de procedimientos fijados desde la conducción del organismo que aseguren a los afiliados —particularmente aquellos que se encuentran en una situación particular de vulnerabilidad— un trato digno y equitativo.

En este sentido, si bien la titular del organismo aduce haber “llamado la atención” o “instado” a las áreas pertinentes a prestar el servicio en las condiciones debidas, no se informa ningún procedimiento por el cual sus agentes se vean obligados a cumplir de otro modo con la dispensa de medicamentos más que requiriendo a los afiliados que se apersonen en la Farmacia en las condiciones ya indicadas.

En función de ello, debo requerir a la Sra. Presidenta a que, ya sea en el marco del análisis integral de los trámites a cargo del organismo llevado a cabo en conjunto del Tribunal de Cuentas o a través de las áreas encargadas de gestionar los servicios de la Obra Social, se analice la situación planteada y se aseguren en forma urgente procedimientos accesibles para el acceso a los medicamentos a la totalidad de los afiliados, en condiciones acordes a sus capacidades.

En este sentido, si bien puede comprenderse que ciertas prestaciones sean sometidas a un escrutinio mayor por parte de la Institución a los efectos de valorar su procedencia, éste debe traducirse en un mecanismo razonable, adecuado, proporcionado, y bajo ningún motivo esto puede convertirse en un padecimiento para los destinatarios del servicio, particularmente aquellos que el Estado debe velar por una protección más acentuada.

Asimismo, habida cuenta que la falta de solución a los problemas planteados por la afiliada, más allá de la cuestión denunciada, trascienden su situación particular y evidencian una deficiente gestión de los recursos técnicos y humanos disponibles, y que no se advierten acciones suficientes encaminadas a hacer efectivas las recomendaciones ya realizadas por este organismo con anterioridad, considero necesario remitir copia del presente dictamen al Sr. Gobernador a fin de que tome conocimiento de lo expuesto y adopte las medidas que entienda pertinentes, al igual que a la Legislatura Provincial.

Habiendo culminado con el análisis de las cuestiones traídas a conocimiento, corresponde dar por concluida la intervención de esta Fiscalía, restando emitir el pertinente acto administrativo, cuya copia y la del presente dictamen deberán ser puestas en conocimiento del Sr. Gobernador, de los Sres. Legisladores, de la Sra. Presidenta de la Obra Social provincial, de la Sra. Ministro de Salud -y a través suyo al Sr. Secretario de Atención a Personas con Discapacidad-, y de la presentante.

DICTAMEN FISCALÍA DE ESTADO N° 30 /21.-

Ushuaia, 14 DIC 2021


VIRGILIO J. MARTINEZ DE SUREDA
FISCAL DE ESTADO
Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur



*Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina*

FISCALÍA DE ESTADO

VISTO el Expediente F.E. N° 33/20, caratulado:
"S/DENUNCIA"; y

CONSIDERANDO

Que el mismo se ha iniciado a raíz de una serie de presentaciones efectuadas por la Sra. Patricia Alejandra VERA, a través de las cuales solicita la intervención de esta Fiscalía de Estado con relación a la presunta actuación irregular de la Farmacia de la Obra Social Provincial (OSPTF).

Que en relación al asunto se emitió el Dictamen F.E. N° 30 /21 cuyos términos, en mérito a la brevedad, deben considerarse íntegramente reproducidos.

Que, conforme a los términos vertidos en dicha pieza, deviene procedente la emisión de la presente a los fines de materializar la conclusión a la que se ha arribado.

Que el suscripto se encuentra facultado para el dictado de este acto de acuerdo a las atribuciones que le confieren la Ley Provincial N° 3 y su Decreto reglamentario N° 444/92.

Por ello

**EL FISCAL DE ESTADO
DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
RESUELVE:**

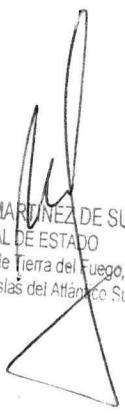
ARTÍCULO 1°.- Dar por concluidas las presentes actuaciones, conforme a las consideraciones, análisis y conclusiones vertidos en

el Dictamen F.E. N° 30 /21 cuyos términos, en mérito a la brevedad, deben considerarse íntegramente reproducidos en el presente.

ARTÍCULO 2°.- Mediante entrega de copia certificada de este acto y del Dictamen F.E. N° 30 /21, notifíquese al Sr. Gobernador, a los Sres. Legisladores, a la Sra. Presidenta de la Obra Social Provincial, a la Sra. Ministro de Salud -y a través suyo al Sr. Secretario de Atención a Personas con Discapacidad-, a la presentante y al Boletín Oficial de la Provincia para su publicación.

RESOLUCIÓN FISCALÍA DE ESTADO N° 84 /21

Ushuaia, 14 DIC 2021


VIRGILIO J. MARTÍNEZ DE SUREDA
FISCAL DE ESTADO
Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur