



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

BUENOS AIRES, 25 de octubre de 2019

VISTO la actuación N° 14.228/19, caratulada: “VR, I, sobre presunta falta de respuesta por parte de la SSSALUD”; y

CONSIDERANDO:

Que, IVR, residente en la ciudad de Córdoba, solicitó la intervención de esta Institución debido a la demora en el trámite del Expediente N° 25.805/17-SSS por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que la interesada relata que en su carácter de afiliada titular de la Empresa de Medicina Prepaga SANARTE S.R.L., inició un primer reclamo ante la SSSALUD el día 14/07/2016, ampliado el 16/08/2016, al que se asignó el número 103.736, expresando su disconformidad con los conceptos facturados, ya que a su juicio en manera alguna se correspondía el valor de la cuota que le estaban cobrando en relación al importe de la mensualidad originaria y los aumentos autorizados desde marzo de 2014.

Que la delegación Córdoba de la SSSALUD le informó que el mencionado reclamo había sido “archivado”, razón por la cual interpuso una nueva presentación el día 10/01/2017 que se identificó con el número 114.502, donde además de persistir en su queja por el incremento de la cuotas, que abonaba puntualmente, indicó que se le facturaban “consultas, órdenes, coseguros, servicios, etc”, que a su entender no resultarían procedentes en atención a que su “Plan Rubí” cubría absolutamente toda la prestación, sin copago.

Que habiéndose agotado la instancia pertinente, el organismo le indicó firmar una nota de elevación para la formación de “expediente”, lo que hizo el 31/03/2017, asignándosele el número 25.805/17.



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

Que para su seguimiento, se comunicó infinidad de veces al número gratuito de atención telefónica, hasta que se le requirió que presentara copia de los comprobantes fiscales, lo que realizó el 07/05/2018, ingresando el expediente para análisis del Area Contable el 05/07/2018.

Que la reclamante nunca más tuvo novedades, pese a haber ingresado un pedido de Pronto Despacho el 19/10/2018, recibido como Nota N° 17.446/18, por lo que en vista de ello, recurrió al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Que esta Defensoría cursó mediante Nota DPN N° 4252/II un pedido de informe en relación al estado de trámite del referido expediente, que cuenta con cargo de recepción de la SSSALUD de fecha 29/07/2019, de la cual no recibió formal y adecuada respuesta.

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 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.



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

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

Que el decreto N° 1993/11 reglamentario de la ley N° 26.682 de Marco Regulatorio de Medicina Prepaga establece en su artículo 4° que el MINISTERIO DE



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

SALUD es la Autoridad de Aplicación a través de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, organismo descentralizado de su jurisdicción.

Que de esta manera, ante una inactividad formal por parte de la SSSALUD, a la cual el decreto N° 1615/96

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 el trámite del EXPEDIENTE N° 25.805/17, esta Defensoría estima procedente exhortar a la SSSALUD para que resuelva a la brevedad el reclamo impetrado.

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;

EL SUBSECRETARIO GENERAL DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

ARTICULO 1º: Exhortar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD para que resuelva a la brevedad el reclamo que tramita en el EXPEDIENTE N° 25.805/17 SSS, procediendo a expedirse sobre los aumentos de cuota y demás conceptos que por coseguros fueron facturados por SANARTE S.R.L. a la afiliada IVR, informando la decisión adoptada a la interesada, a la Empresa de Medicina Prepaga y a esta Institución.

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

RESOLUCIÓN DPN N° 00113/2019