

BUENOS AIRES, 11 de agosto de 2015

VISTO la actuación N° 07066/14, caratulada: “CBC sobre inconvenientes con la afiliación a una obra social”, y

CONSIDERANDO:

Que la Sra. BCC (CUIL ) manifiesta que mientras trabajaba en relación de dependencia se encontraba afiliada a la OBRA SOCIAL DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UNIÓN PERSONAL-UP) con un plan mejorado llamado “Plan Dorado” a través de la empresa de medicina prepaga de la misma obra social cual es ACCORD SALUD.

Que su afiliación a UP/ACCORD SALUD lo fue desde el año 1993 hasta el año 2014 tal como surge del “Padrón de Beneficiarios” de la página web de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD de la NACIÓN (SSSALUD) ([www.sssalud.gob.ar](http://www.sssalud.gob.ar)).

Que al momento de jubilarse solicitó a UNIÓN PERSONAL-ACCORD SALUD, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 26.682, continuar en calidad de adherente con el mismo plan, solicitud que fue rechazada por esa empresa.

Que ante tal negativa inició el reclamo N° ante la SSSALUD.

Que, asimismo, solicitó la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN desde donde, de acuerdo a lo dispuesto por el art. 86 de la Constitución Nacional y de la Ley N° 24.284, se solicitaron informes tanto a la mencionada Superintendencia como a UP/ACCORD SALUD.

Que la SSSALUD respondió el 03/11/2014 que “*El reclamo ha dado lugar a la caratulación del Expediente N° el cual se encuentra desde*

28/10/14 en la Asesoría Legal de la Gerencia de Atención al Usuario. Área del organismo en donde se confeccionan los proyectos de acto administrativo”.

Que ante un nuevo requerimiento de esta Defensoría a la SSSALUD ésta respondió el 18/05/2015 lo siguiente: “**Expediente** . Se encuentra efectuando el proyecto de Resolución en el área de Asesoría Legal de GASUSS”.

Que el 26/05/2015 hubo una nueva solicitud de esta Institución por correo electrónico a la SSSALUD con el texto que a continuación se transcribe en lo pertinente: “...*me dirijo a Ud. en relación al Expediente SSSALUD* que se corresponde con la actuación DPN N° 7066/14. Al respecto hemos recibido su información de que el **Expediente** se encuentra, efectuando el proyecto de Resolución, en el área de Asesoría Legal de GASUSS. Esa información se condice con la que surge de la página web de esa Superintendencia tal como se transcribe.

07066/14	<b>Comdoc</b>	RC 075 N° ACCORD SALUD PROV. 27/10/2014 N°66398/14	Asesoría Legal
----------	---------------	--	-------------------

Como notará resulta que dicho expediente se encuentra en la Asesoría Legal desde el **27/10/2014**. Atento el tiempo transcurrido le solicitamos, tenga bien informarnos si se ha emitido dictamen / resolución respecto del tema en trato. Se destaca... lo dispuesto por el artículo 12, segundo párrafo de la Ley N° 26.682...”.

A la fecha no fue respondido.

Que UNIÓN PERSONAL-ACCORD SALUD continuó con su posición y ante la concurrencia de la interesada a la sede de la misma a los fines de adherirse en las condiciones a las que tiene derecho, le rechazó su petición.

Que el pedido de informes cursado a la OBRA SOCIAL UP-ACCORD SALUD tuvo por objeto que justificara normativamente cuáles son los motivos por los que no concreta la adhesión de la Sra. C.

Que se destaca que la nombrada no es nueva afiliada/beneficiaria ya que, como se expresara, según surge de la Consulta al Padrón de Beneficiarios de los Agentes del Seguro de Salud de la Superintendencia, estuvo afiliada a la OBRA SOCIAL UNIÓN PERSONAL- UP (RENOS 1-2570-7) desde el año 1993 hasta el año 2014, o sea 21 (veintiún) años en forma continua. (el subrayado me pertenece).

Que, el segundo párrafo del artículo 12 de la Ley Nº 26.682 dispone “A los usuarios mayores a sesenta y cinco (65) años que tengan una antigüedad mayor a diez (10) años en uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, no se les puede aplicar el aumento en razón de su edad” y el Decreto reglamentario de dicho artículo en lo pertinente establece “Para aquellos casos contemplados en la segunda parte de la norma, la antigüedad de DIEZ (10) años deberá ser en forma continua en la misma entidad comprendida en los alcances de esta reglamentación...”.

Que por los hechos expuestos y normativa invocada es de aplicación al caso de la Sra. C el segundo párrafo del art. 12 de la Ley Nº 26.862 y de su decreto reglamentario o sea que UNIÓN PERSONAL/ACCORD SALUD debe adherirla en forma inmediata al mismo plan al que tenía mientras trabajaba, por el mismo costo actual, sin ningún otro trámite y sin que tenga que evaluarse monto diferencial alguno en razón de la edad de la reclamante ni en relación a la estructura de costos.

Que en el contexto referenciado resulta claro que la OBRA SOCIAL DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UNIÓN PERSONAL-UP/ACCORD SALUD se ha propuesto dilatar el cumplimiento de su obligación ya que no concreta la

adhesión de la Sra. C en las condiciones en las que se encontraba al momento de su jubilación.

Que una consideración aparte merece, por un lado, el procedimiento llevado adelante en la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD y, por el otro, lo que dicha Superintendencia ha informado con fecha **18/05/2015** a esta Defensoría ante el requerimiento que se le efectuara desde que ha tomado la intervención que le compete.

Que de los antecedentes obrantes en la actuación del VISTO resulta que:

- a). el **24/09/2014** la Sra. C solicitó a la SSSALUD respuesta a su reclamo N° , y
- b). el Expediente COMDOC N° , que se formara a partir del reclamo mencionado, se encuentra en la Asesoría Legal desde el **27/10/2014**.

Que no hay constancia de ningún movimiento/pase del citado expediente a otra área de la Superintendencia.

Que por la Resolución SSSALUD N° 075/98 “*Se instaura un procedimiento sumarísimo de formulación y solución de reclamos frente a hechos o actos de los agentes del Seguro de Salud... que se ajustará a los principios de legalidad, informalidad, celeridad e inmediatez.*”

Que la Sra. C dio cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 17 del Anexo I de la misma resolución con fecha 24/09/2014.

Que de los antecedentes reseñados queda claro que el expediente COMDOC N° , según constancias, se encuentra por más de 9 (nueve) meses en la Asesoría Legal.

Que todo particular tiene derecho a dirigir peticiones a la SSSALUD la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley, en un plazo razonable.

Que los particulares no pueden determinar cuál es el alcance de su situación, ante la incertidumbre que encierra el hecho que no se les resuelva una situación jurídica, pudiendo esa situación tener consecuencias disvaliosas por la inacción administrativa.

Que no es razonable prolongar el estadio inicial del reclamo sin darle una solución ajustada a derecho sólo por la potestad omnímoda de la OBRA SOCIAL DE LA UNIÓN DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UP)–ACCORD SALUD y de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSSALUD) que provoca una situación injusta y perjudicial para la peticionante.

Que analizadas las fechas y las circunstancias de hecho que surgen de los considerandos precedentes, la documentación respaldatoria y la normativa vigente amerita que la OBRA SOCIAL DE LA UNIÓN DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UP)–ACCORD SALUD proceda a adherir sin más dilaciones, a la Sra. BCC al plan y en las condiciones en las que se encontraba afiliada al momento de su jubilación.

Que, asimismo, es ineludible que la SSSALUD arbitre todas las medidas a su alcance a fin de que la sustanciación de los procesos administrativos de su competencia se cumplimenten en los plazos por ella misma fijados en la Resolución SSSALUD 75/1998.

Que ello así a fin de hacer cesar la arbitrariedad y la falta de fundamento adecuado de ambos entes ya que, la pasividad, la demora o la negativa de las autoridades para resolver las cuestiones relativas al tema en análisis, equivalen a una disfunción que debe ser subsanada.

Que cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN contribuir a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo

que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren en orden a los principios y garantías que consagra la CONSTITUCIÓN NACIONAL y las leyes que rigen en la materia.

Que en ese sentido tanto la SSSALUD como esta Defensoría ya han tomado intervención en un caso similar al presente.

Que, como antecedentes, procede citar el Expediente SSSALUD N°                    en el que dictó la Resolución SSSALUD N°                    , por la que *“intimó a UNIÓN PERSONAL para que, en forma inmediata, proceda a la afiliación del nombrado y de su esposa como integrante de su grupo familiar primario, incorporándolos al plan al cual ellos deseen acceder, en calidad de usuarios adherentes y en consecuencia les brinde las prestaciones médico-asistenciales correspondientes cobrándole la cuota pura del plan elegido, sin monto diferencial alguno ...”*.

Que, por su parte, en el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN tramitó la Actuación N° 05561/13, caratulada: “N. C. M. sobre cuestionamientos a la denegatoria de admisión a una prepaga” en la que se dictó la Resolución DPN N° 039/14.

Que es función de los organismos del Estado proteger las garantías constitucionales tales como el derecho a la vida, a la salud y a la integridad física lo que importa un compromiso social con los ciudadanos haciendo hacer cesar el acto lesivo ya que, de contrario se menoscaban los derechos a la vida y a la salud garantizados por la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos.

Que, en virtud de lo expuesto, considerando el derecho a la salud que le asiste a la afectada y, por otro lado, teniendo en cuenta las atribuciones que emanan del artículo 28 de la Ley N° 24.284, se estima que procede formalizar una

exhortación tanto a la OBRA SOCIAL DE LA UNIÓN DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UP)–ACCORD SALUD como a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN.

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.

Por ello,

EL SECRETARIO GENERAL  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Exhortar a la OBRA SOCIAL DE LA UNIÓN DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UP)–ACCORD SALUD a que proceda a la continuidad de su afiliación como adherente, sin más dilaciones, a la Sra. BCC en un plan similar al que tenía la beneficiaria como trabajadora activa y en las mismas condiciones en las que se encontraba al momento de su jubilación así como a brindar las prestaciones médico asistenciales pertinentes.

ARTICULO 2º.- Exhortar a la Señora SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN, a que:

- a) arbitre todas las medidas a su alcance a fin de que la tramitación de los expedientes en ese organismo cumplan con la normativa vigente y en particular con la Resolución SSSALUD N° 75/1998.

b) sustancie el proceso sancionatorio a la OBRA SOCIAL DE LA UNIÓN DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN (UP)–ACCORD SALUD con el mayor rigor que su competencia le permite de acuerdo a las previsiones del art. 24 de la Ley N° 26682.

ARTICULO 3°.- Las exhortaciones que la presente resolución contiene deberán, acerca de sus cumplimientos, ser respondidas en el plazo de 15 (quince) días hábiles desde su recepción de conformidad a lo ordenado por el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

ARTÍCULO 4°.- Regístrese, notifíquese en los términos del art. 28 de la Ley N° 24.284, publíquese y resérvese.

**RESOLUCIÓN N° 40/2015**