



**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE  
SANCIONA CON FUERZA DE  
LEY:**

**Canales de Accesibilidad al IAPOS**

**Artículo 1°.-** Créase una línea telefónica gratuita (0800), en el ámbito del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social destinada a recibir, responder y gestionar todas las consultas, sugerencias y reclamos de personas afiliadas, familiares o instituciones sobre temas relacionados con los servicios y prestaciones brindados por el Instituto.

**Artículo 2°.-** El Instituto Autárquico Provincial de Obra Social generará mecanismos alternativos de comunicación y recepción de consultas, sugerencias y reclamos de los sujetos indicados en el artículo 1°, como correos electrónicos, aplicaciones inteligentes y asistentes virtuales a través de aplicación de mensajería instantánea para teléfonos celulares, entre otros.

**Artículo 3°.-** Cada consulta deberá tener un número de seguimiento a fin de permitir al usuario su seguimiento detallado, debiendo ser almacenada toda la información vinculada a reclamos por el lapso de 10 (diez) años.

**Artículo 4°.-** Toda la información personal de los sujetos indicados en el artículo 1° tendrá el carácter de confidencial, garantizando el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social la instrumentación de las medidas de seguridad necesarias para su resguardo y protección.

**Artículo 5°.-** El Ministerio de Salud es la Autoridad de Aplicación de la presente ley.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**Artículo 6°.-** El Poder Ejecutivo reglamentará la presente en un plazo de ciento ochenta (180) días.-

**Artículo 7°.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

**Dr. Miguel Elías Rabbia**  
**Diputado Provincial**

**Señora Presidenta:**

Actualmente el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (I.A.P.O.S.) posee más de 550.000 afiliados y brinda prestaciones a lo largo de todo el territorio provincial, y más allá de sus fronteras a través de convenios de reciprocidad con otras obras sociales provinciales. Como toda Obra Social Provincial, I.A.P.O.S. constituye un segmento de la respuesta de la seguridad social que presta el Estado a fin de brindar servicios sanitarios integrales que buscan proteger a sus beneficiarios de las contingencias sociales de los estados de salud-enfermedad.

Actualmente son numerosos los reclamos, consultas y sugerencias que se generan sobre el funcionamiento del I.A.P.O.S.: desde demoras en la autorización de prestaciones y en el otorgamiento de turnos por parte de los profesionales, cobro indebido de co-seguros, dificultad de acceso en pequeñas localidades, disminución de centros asistenciales y de prácticas complementarias a los que pueden recurrir los afiliados, etc. La situación referenciada se complejiza aún más debido al amplio espectro de trabajadores que tiene a su cargo la obra social provincial, abarcando desde miembros de las fuerzas de seguridad, docentes, médicos, operarios, funcionarios y empleados, entre otros. De allí, que las necesidades de cada sector sean diversas y específicas.

En base a lo reseñado, es que se propone mediante el presente proyecto de ley la creación de una línea 0800 destinada a recibir, responder y gestionar todas las consultas, sugerencias y reclamos de personas afiliadas, familiares o instituciones sobre temas relacionados con los servicios y prestaciones brindados por el Instituto. Dicha línea deberá estar acompañada de otros mecanismos

*2023 – AÑO DEL 40.º ANIVERSARIO DE LA RESTAURACIÓN DE LA DEMOCRACIA ARGENTINA*



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

alternativos de comunicación y recepción de consultas, sugerencias y reclamos como correos electrónicos, aplicaciones y asistentes virtuales a través de aplicación de mensajería instantánea para teléfonos celulares, entre otros.

A partir de la instrumentación de las herramientas reseñadas se busca lograr aprovechar las nuevas tecnologías para favorecer la comunicación entre la obra social y sus afiliados, mejorando sustancialmente la calidad de atención. Otro beneficio de la implementación de este tipo de formas de comunicación radica en permitir al afiliado contactarse desde diversos medios y desde cualquier ubicación, agilizando los procesos y evitando tener que asistir personalmente a las dependencias de la obra social. Es importante reseñar que otras obras sociales implementan servicios similares como el "PAMI Escucha", con importantes resultados y beneficios.

Por todo lo expuesto, es que solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.

**Dr. Miguel Elías Rabbia**  
**Diputado Provincial**