



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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

IAPOS ESCUCHA

Artículo 1º.- 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 2º.- 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 1º, como correos electrónicos, aplicaciones inteligentes y asistentes virtuales a través de aplicación de mensajería instantánea para teléfonos celulares, entre otros.

Artículo 3º.- 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 4º.- Toda la información personal de los sujetos indicados en el artículo 1º 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 5º.- 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 denominada "I.A.P.O.S. Escucha" 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

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



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

acompañada de otros mecanismos 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