



## Defensoría del Pueblo de la Nación

2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

### Resolución

**Número:**

**Referencia:** RESOLUCIÓN N° 00032/21 - ACTUACIÓN N° 738/19 - [REDACTED] - s/presunta demora con la provisión de audífonos -EX-2021-00005332- DPN-RNA#DPN

---

VISTO la actuación N° 738/19, caratulada: "[REDACTED] sobre presunta demora con la provisión de audífonos", y

CONSIDERANDO:

Que, la Defensoría de la Provincia de San Juan deriva la presentación de la señora [REDACTED] (beneficio N° 150002983101 00, DNI N° 3.740.576) solicitando la intervención de esta INDH debido a la demora en el trámite del expediente N° 810-2004-167010000, mediante el cual tramita el pedido para la provisión de los audífonos que requiere la afiliada, por parte del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS –INSSJP-.

,Que en la documentación que obra en la actuación consta el Certificado Único de Discapacidad -CUD- N° [REDACTED] perteneciente a la afiliada, mediante el cual surge el diagnóstico: "Hipoacusia Neurosensorial Bilateral-".

Que, previo a todo trámite, se estableció comunicación con el área de prestaciones médicas de la Unidad de Gestión Local UGL XXI- PAMI San Juan, quienes informaron que el pedido se encontraba autorizado por vía de excepción y que se le informó a la afiliada cuáles eran los estudios a presentar para la provisión de las prótesis auditivas requeridas.

Que, posteriormente se estableció comunicación con la hermana de la afiliada, quien dijo haber presentado, en abril de 2019, todos los estudios requeridos por el INSSJP. Asimismo, indicó que le informaron que el trámite tendría una demora de TRES (3) meses.

Que, en virtud de la información obtenida y a los fines del seguimiento del trámite del expediente N° 810-2004-167010000, se procedió a solicitar informes al entonces Director Ejecutivo del INSSJP (NOTA DP N° 003289/II, recibida en sede de ese organismo el día 7/06/2019).

Que, ante la falta de respuesta y, previo a todo trámite, se procedió a cursar un correo electrónico a la UGL XXI PAMI San Juan considerando que es esa UGL la que diera inicio al trámite.

Que, vencido el plazo de reserva, se estableció una nueva comunicación con la señora [REDACTED] informando que desde el Instituto le informaron que se había anulado la adjudicación por no ser la empresa asignada prestadora del Estado y que se habría llamado a una nueva licitación. Asimismo, señaló que desde la UGL XXI PAMI San Juan le indicaron que le otorgarían prioridad en el turno para la selección de los audífonos. Por lo

tanto, se reservaron los actuados.

Que, habiendo transcurrido un tiempo prudencial se cursó un nuevo correo electrónico a la División de Enlace con Defensorías -DECD- del INSSJP, informando: *"...Se solicita comunicar turno de audífono para el afiliado de referencia Turno MARTES 04 DE FEBRERO DE 2020 A LAS 19.00 HS, ANTONIO ABERASTAIN NORTE 153 (SAN JUAN) ..."*

Que, en virtud de la respuesta de la DECD se procedió a poner en conocimiento la información obtenida a la señora ARAYA y se reservó la actuación a los fines del seguimiento del trámite.

Que, en marzo de 2020, la interesada nos informa que su hermana se había presentado ante el centro asistencial asignado, "Clínica Andina", donde tomaron las medidas para la confección de los audífonos requeridos. Asimismo, que desde el centro asistencial se había remitido el trámite a la empresa prestadora para proceder a la confección de las prótesis, sin brindarle fecha estimativa de entrega.

Que, ante ello, se procedió a cursar un correo electrónico a la DECD solicitando su intervención ante el área pertinente a los fines de que se garantice la provisión de los audífonos.

Que, en febrero de 2021, se estableció comunicación telefónica con la señora [REDACTED], hermana de la afiliada, por tomar conocimiento, a través de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de San Juan, que hasta la fecha no se había concretado la provisión de los audífonos requeridos por la afectada.

Que, en agosto del 2020, la beneficiaria concurrió a la "Clínica Andina" (prestador asignado) debido a que la citaron para una 2da. selección de audífonos pero que hasta la fecha no se los habían provisto. También, indicó que inició un reclamo el cual quedó registrado bajo caso N° 3581092.

Que, atento a lo informado por la beneficiaria se remitió otro correo a la División de Enlace con Defensorías -DECD- del INSSJP.

Que, en respuesta la DECD informó, mediante IF-2021-24510695-INSSJP-CAPI#INSSJP: *"...Al respecto receptado el requerimiento, fue derivado a la División Fonoaudiología y Audífonos, dependiente de la Gerencia de Prestaciones Médicas. Desde allí informaron que el afiliado tuvo turno para la selección de audífonos para el día Martes 04 de Febrero del corriente año a las 19.00hs, sito en la calle Antonio Aberastain norte 153, provincia de San Juan. ..."*

Que, esa DECD, ya en 2021, informa que: *"...A continuación te copio la respuesta que han dado desde la firma Audisonic respecto a este caso: Se trata de un pedido de binauralidad que no cumplía con los requisitos para poder ser autorizado por lo cual armamos un solo audífono y enviamos al consultorio para ser entregado. El lunes se estará informando el turno correspondiente para la entrega. ..."*

Que, ello, se contrapone a la información brindada oportunamente por el área de Prestaciones Médicas de la UGL XXI- PAMI San Juan, pues en el expediente por vía de excepción N° 8102004167010000 se encontraban autorizados DOS (2) audífonos.

Que, en función del Certificado Único de Discapacidad -CUD-N° [REDACTED]- [REDACTED], perteneciente a la afiliada, surge el diagnóstico: "Hipoacusia Neurosensorial bilateral" y como de la indicación médica del profesional especialista, Dr. [REDACTED] se procedió a solicitar información ampliatoria a la DECD. En respuesta esa División informó que: *"... sugiero en este caso que cuando se contacten el lunes desde el prestador, la afiliada o familiar consulten con ellos, dado que claramente consignan que "no cumplan con los requisitos para ser autorizados". Entiendo que hablan de requisitos que concuerdan con la audiometría, potenciales evocados y demas estudios relacionados con la provision de audífonos. Por eso que ellos le expliquen bien...tal vez el tema sea que requiera un solo audífono y no dos. ..."*

Que, con fecha 29/03/2021 la DECD remite un nuevo correo electrónico mediante el cual informan que: *"... respecto a este requerimiento, te informo cual fue el resultado de la intervención del prestador de audiología, como asimismo de la División Fonoaudiología y Audífonos:*

-El prestador de audiología informa lo siguiente: *Hoy se presentaron a retirar el audífono de la afiliada [REDACTED]*

*pero no quiso retirar uno solo y solicitó la entrega de dos audífonos. Dejo una orden médica recién hoy adjuntando el pedido de binauralidad que realizó el consultorio y que no cumple con los requisitos establecidos (no se adjuntó orden del ORL indicando equipamiento oportunamente). Ahora lleva una orden de médico solicitando la entrega de los dos.*

-Habiendo tomado conocimiento de esta situación, la División Fonoaudiología y Audífonos nos informa lo siguiente: *No corresponde que posteriormente a la evaluación de este nivel se presente el pedido médico, que además NO ES DEL SERVICIO DE ORL (otorrinolaringología).*

Esta instancia sugiere a la presentante o al familiar, dirigirse a la Agencia o UGL para ajustarse a normativa y presentar correctamente los pedidos, dado que, de acuerdo a lo manifestado no se presentó oportunamente el pedido de binauralidad, sino en forma posterior al inicio del trámite correspondiente. ...".

Que, la hermana de la afiliada informó que se presentó ante el prestador pero que sólo le proveyeron UN (1) audífono, es por ese motivo que procedió a firmar, en disconformidad, el Recibo de Prótesis Auditivas adjuntando una copia de la documentación mencionada.

Que, ante un nuevo pedido la DECD señaló que: *"... a efectos de arrojar luz sobre este tema, necesitamos ver la indicación de ambos audífonos donde conste la fecha; En este caso, como intermediarios del mismo tenemos por un lado lo informado por la presentante, contra lo que informa la División Fonoaudiología y Audífonos y para reclamarle a dicha instancia necesitamos ver las constancias que demuestren que la afiliada ha presentado las indicaciones en tiempo y forma y no extemporáneamente a la autorización del audífono..."*, se procedió a remitir nuevamente copia de la indicación médica de fecha 22/04/2019 presentada oportunamente ante la UGL XXI- PAMI San Juan.

Que, ante la falta de respuesta por parte del INSSJP, se procedió a reiterar el pedido de información sobre las instancias seguidas en la problemática planteada sin obtener respuesta hasta la fecha por parte de la División de Enlace con Defensorías DECD del INSSJP.

Que, es preciso señalar que la afectada, persona adulta mayor, presenta como diagnóstico: "Hipoacusia Neurosensorial bilateral- conforme surge del CUD N° [REDACTED] que también padece trombosis ocular la cual le produce pérdida brusca, disminución de la agudeza visual, visión borrosa o distorsionada y disminución en el campo de la visión.

Que, en virtud de los hechos expuestos y advirtiendo esta Defensoría que constituye una vulneración de la dignidad y los valores inherentes a una persona discapacitada adulta mayor, se estima procedente RECOMENDAR al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS –INSSJP- que arbitre, con premura, los medios necesarios a su alcance para completar la provisión del audífono requerido por la señora [REDACTED] (beneficio N° [REDACTED], DNI N° [REDACTED]).

Que, en el sentido señalado vale aclarar que es misión de esta INDH perseguir el respeto de los valores jurídicos, cuya transgresión tornarían injustos los actos de la administración pública o de los particulares que prestan servicios públicos esenciales, y de los derechos humanos consagrados en nuestra Constitución Nacional a través del artículo 75 inc. 22.

Que, sin lugar a dudas esta Institución intentó por los medios a su alcance colaborar con el Instituto, arrojando las pruebas y constancias obtenidas para dar una solución efectiva a la afiliada, que hace mas de DOS años espera los audífonos que posibiliten mejorar su condición, pero el INSSJP no ha cumplido adecuadamente con sus propósitos.

Que, cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN contribuir a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos y, en su calidad de colaborador activo y crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieron.

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, 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 del 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de

agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo 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 SEÑOR SUBSECRETARIO GENERAL A/C  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS –INSSJP- que arbitre, con premura, los medios necesarios a su alcance para completar la provisión del audífono requerido por la señora [REDACTED] (beneficia N° [REDACTED], DNI N° [REDACTED]).

ARTÍCULO 2º: El mencionado Instituto deberá informar dentro del plazo máximo de TREINTA (30) días hábiles acerca de su cumplimiento de esta recomendación.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley 24.284 y resérvese.

RESOLUCIÓN N° 00032/21.