

|                                                                                                |                                 |                      |                                                                                  |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  HD019723972AR |                                 |                      |  |                                      |                        |  |  |  |
| <b>A.R. - CARTA DOCUMENTO</b>                                                                  |                                 |                      |                                                                                  |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
| REMITENTE<br>SEBASTIAN PABLO BALTANAS                                                          |                                 |                      | N° A.R. (Troquel T&T)                                                            |                                      |                        | DESTINATARIO<br>OCECAC                                                            |  |  |
| DOMICILIO PEHUENCHES 492 1                                                                     |                                 |                      | DOMICILIO MORALES EMILIO 534                                                     |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
| CÓDIGO POSTAL<br>Q8407CCB                                                                      | LOCALIDAD<br>VILLA LA ANGOSTURA | PROVINCIA<br>NEUQUEN | CÓDIGO POSTAL<br>R8400GHL                                                        | LOCALIDAD<br>SAN CARLOS DE BARILOCHE | PROVINCIA<br>RIO NEGRO |                                                                                   |  |  |
| <b>RECIBI CONFORME EL ENVÍO REFERENTE A ESTE AVISO</b>                                         |                                 |                      |                                                                                  |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
| FECHA                                                                                          |                                 |                      | FIRMA DEL DESTINATARIO                                                           |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
| HORA                                                                                           |                                 |                      | ACLARACIÓN FIRMA DESTINATARIO                                                    |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
|                                                                                                |                                 |                      | FIRMA EMPLEADO QUE ENTREGA Y N° DE LEGAJO                                        |                                      |                        |                                                                                   |  |  |
|                                                                                                |                                 |                      | SELLO OFICINA DESTINO                                                            |                                      |                        |                                                                                   |  |  |



|                                                                                                 |                                 |                      |                                                                                   |                                      |                        |                                                                                    |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  HD019723972AR |                                 |                      |  |                                      |                        |  |  |  |
| <b>CARTA DOCUMENTO</b>                                                                          |                                 |                      |                                                                                   |                                      |                        |                                                                                    |  |  |
| REMITENTE<br>SEBASTIAN PABLO BALTANAS                                                           |                                 |                      | DESTINATARIO<br>OCECAC                                                            |                                      |                        |                                                                                    |  |  |
| DOMICILIO PEHUENCHES 492 1                                                                      |                                 |                      | DOMICILIO MORALES EMILIO 534                                                      |                                      |                        |                                                                                    |  |  |
| CÓDIGO POSTAL<br>Q8407CCB                                                                       | LOCALIDAD<br>VILLA LA ANGOSTURA | PROVINCIA<br>NEUQUEN | CÓDIGO POSTAL<br>R8400GHL                                                         | LOCALIDAD<br>SAN CARLOS DE BARILOCHE | PROVINCIA<br>RIO NEGRO |                                                                                    |  |  |

Sebastián Pablo Baltanás, en mi carácter de **Defensor del Pueblo de Villa La Angostura**, en ejercicio de las funciones de protección y defensa de los derechos e intereses de los habitantes de esta localidad asignadas por la **Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza Municipal N° 4153/2024**, me dirijo a esta Obra Social con motivo del cierre de la oficina de atención de OSECAC en Villa La Angostura, situación que ha motivado la recepción de diversas consultas y reclamos de personas afiliadas ante esta institución (Reclamos Nros. 2026-1228, 2026-1229 y 2026-1230).

Conforme la información recibida, a partir del cierre de dicha oficina las personas afiliadas que requieren realizar determinados trámites, presentar documentación, gestionar autorizaciones y efectuar otras gestiones vinculadas con el acceso a las prestaciones de salud deben trasladarse hasta la ciudad de San Carlos de Bariloche, sin que se haya dispuesto una alternativa local que garantice de manera integral y efectiva la realización de las gestiones que hasta el momento podían efectuarse presencialmente en Villa La Angostura.

Esta situación reviste particular gravedad teniendo en consideración que OSECAC cuenta con aproximadamente mil (1.000) personas afiliadas en Villa La Angostura, constituyendo una obra social con significativa presencia entre la población local, particularmente en razón de la importancia de la actividad comercial y de servicios en nuestra ciudad.

La exigencia de trasladarse a San Carlos de Bariloche para efectuar trámites vinculados con prestaciones de salud constituye una barrera territorial, económica y material que dificulta y, en determinados casos, puede impedir o demorar el ejercicio efectivo del derecho a la salud de las personas afiliadas.

Debe considerarse que ambas localidades se encuentran separadas por aproximadamente 80 kilómetros de recorrido vial, lo que supone un desplazamiento de alrededor de 160 kilómetros entre ida y regreso para la realización de un trámite. Ello implica afrontar costos de transporte y disponer de varias horas (y, eventualmente, de una jornada completa) para efectuar gestiones que hasta el momento podían realizarse en la propia localidad.

Esta carga resulta especialmente gravosa para quienes no cuentan con vehículo particular, personas adultas mayores, personas con discapacidad o movilidad reducida, personas que atraviesan una enfermedad o tratamiento, y trabajadores y trabajadoras que deben disponer de parte de su jornada laboral o de descanso para trasladarse a otra ciudad.

Asimismo, la necesidad de efectuar el traslado no garantiza necesariamente la resolución de la gestión en un único viaje. La existencia de documentación faltante, observaciones, requerimientos adicionales o la necesidad de completar posteriormente un trámite puede obligar a realizar nuevos desplazamientos, multiplicando los costos económicos y personales y generando demoras que, tratándose de gestiones vinculadas con prestaciones de salud, pueden repercutir directamente sobre la oportunidad y continuidad de la atención.

A ello se agregan las particulares condiciones geográficas y climáticas de nuestra región, especialmente durante la temporada invernal, cuando la presencia de nieve, hielo y otros fenómenos meteorológicos dificulta la circulación por las rutas que conectan Villa La Angostura con San Carlos de Bariloche y puede ocasionar restricciones o interrupciones temporales del tránsito.

Cabe recordar que OSECAC, en su carácter de agente del Sistema Nacional del Seguro de Salud, se encuentra sujeta a las disposiciones de las Leyes Nros. 23.660 y 23.661 y a la normativa dictada por la autoridad de aplicación.

SEBASTIAN PABLO BALTANAS  
25145059

La identidad del firmante está validada ante RENAPER



LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

4010905110

Doble por aquí

Doble por aquí

|                                                                                                       |                    |           |                                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  <b>HD019723972AR</b> |                    |           |  |                         |           |  <b>\$24000</b> CD Nacional<br>AR \$ 000,00<br>SERVICIO DE IMPOSICIÓN ELECTRÓNICA |  |  |
| <b>A.R. - CARTA DOCUMENTO</b>                                                                         |                    |           |                                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
| REMITENTE                                                                                             |                    |           | N° A.R. (Troquel T&T)                                                            |                         |           | DESTINATARIO                                                                                                                                                       |  |  |
| SEBASTIAN PABLO BALTANAS                                                                              |                    |           |                                                                                  |                         |           | OCECAC                                                                                                                                                             |  |  |
| DOMICILIO                                                                                             |                    |           | PEHUENCHES 492 1                                                                 |                         |           | DOMICILIO                                                                                                                                                          |  |  |
|                                                                                                       |                    |           |                                                                                  |                         |           | MORALES EMILIO 534                                                                                                                                                 |  |  |
| CÓDIGO POSTAL                                                                                         | LOCALIDAD          | PROVINCIA | CÓDIGO POSTAL                                                                    | LOCALIDAD               | PROVINCIA |                                                                                                                                                                    |  |  |
| Q8407CCB                                                                                              | VILLA LA ANGOSTURA | NEUQUEN   | R8400GHL                                                                         | SAN CARLOS DE BARILOCHE | RIO NEGRO |                                                                                                                                                                    |  |  |
| <b>RECIBI CONFORME EL ENVÍO REFERENTE A ESTE AVISO</b>                                                |                    |           |                                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
| FECHA                                                                                                 |                    |           | FIRMA DEL DESTINATARIO                                                           |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
| HORA                                                                                                  |                    |           |                                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
| ACLARACIÓN FIRMA DESTINATARIO                                                                         |                    |           |                                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
| FIRMA EMPLEADO QUE ENTREGA Y N° DE LEGAJO                                                             |                    |           |                                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |
|                                                                                                       |                    |           | SELLO OFICINA DESTINO                                                            |                         |           |                                                                                                                                                                    |  |  |



|                                                                                                        |                    |           |                                                                                   |                         |           |                                                                                                                                                                     |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  <b>HD019723972AR</b> |                    |           |  |                         |           |  <b>\$24000</b> CD Nacional<br>AR \$ 000,00<br>SERVICIO DE IMPOSICIÓN ELECTRÓNICA |  |  |
| <b>CARTA DOCUMENTO</b>                                                                                 |                    |           |                                                                                   |                         |           |                                                                                                                                                                     |  |  |
| REMITENTE                                                                                              |                    |           | DESTINATARIO                                                                      |                         |           |                                                                                                                                                                     |  |  |
| SEBASTIAN PABLO BALTANAS                                                                               |                    |           | OCECAC                                                                            |                         |           |                                                                                                                                                                     |  |  |
| DOMICILIO                                                                                              |                    |           | PEHUENCHES 492 1                                                                  |                         |           |                                                                                                                                                                     |  |  |
|                                                                                                        |                    |           | MORALES EMILIO 534                                                                |                         |           |                                                                                                                                                                     |  |  |
| CÓDIGO POSTAL                                                                                          | LOCALIDAD          | PROVINCIA | CÓDIGO POSTAL                                                                     | LOCALIDAD               | PROVINCIA |                                                                                                                                                                     |  |  |
| Q8407CCB                                                                                               | VILLA LA ANGOSTURA | NEUQUEN   | R8400GHL                                                                          | SAN CARLOS DE BARILOCHE | RIO NEGRO |                                                                                                                                                                     |  |  |

En particular, la Ley N.º 23.661 establece como finalidad del Sistema Nacional del Seguro de Salud procurar el pleno goce del derecho a la salud para todos los habitantes del país sin discriminación social, económica, cultural o geográfica (art. 1), garantizando prestaciones de salud igualitarias, integrales y humanizadas (art. 2). Asimismo, su art. 27 exige que las modalidades mediante las cuales se otorguen las prestaciones aseguren a las personas beneficiarias servicios accesibles, suficientes y oportunos.

Tales disposiciones deben interpretarse, asimismo, a la luz del derecho a la salud reconocido constitucional y convencionalmente, particularmente a través de los arts. 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional y de los instrumentos internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional, entre ellos el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Asimismo, la situación debe analizarse a la luz de las normas de protección de consumidores y usuarios, en particular de la Ley Nacional N.º 24.240 de Defensa del Consumidor, aplicable en el ámbito provincial en virtud de la adhesión efectuada por la Ley Provincial N.º 2268 de Neuquén y sus modificatorias. Dicho régimen reconoce, entre otros, el derecho de las personas consumidoras y usuarias a recibir información cierta, clara y detallada respecto de los servicios y sus condiciones de prestación (art. 4), así como a recibir condiciones de atención y trato digno y equitativo (art. 8 bis). Estos principios adquieren especial relevancia frente a una modificación sustancial de las modalidades de atención que, como en el presente caso, puede imponer a las personas afiliadas cargas económicas, territoriales y personales significativas para la realización de gestiones vinculadas con el acceso a prestaciones de salud.

Desde esta perspectiva, las condiciones administrativas dispuestas por los agentes del seguro de salud no pueden generar barreras geográficas, económicas o materiales que dificulten o demoren el acceso efectivo a las prestaciones de salud.

En el caso particular de Villa La Angostura, el cierre del único punto de atención presencial, sin la implementación simultánea de una alternativa local o remota que permita resolver de manera integral las gestiones que allí se realizaban, supone trasladar a las propias personas afiliadas las consecuencias y costos de una decisión organizativa de la Obra Social. La existencia de canales generales de atención telefónica o digital no resulta suficiente si éstos no permiten sustituir de manera efectiva e integral las gestiones que anteriormente podían realizarse en la oficina local.

Por ello, esta Defensoría considera que la reorganización administrativa de OSECAC debe implementarse de modo compatible con las obligaciones de accesibilidad, suficiencia y oportunidad establecidas por el Sistema Nacional del Seguro de Salud, sin que la residencia en Villa La Angostura se convierta en una desventaja para el acceso efectivo a las prestaciones respecto de personas afiliadas residentes en localidades que cuentan con atención presencial.

Por todo lo expuesto, esta DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE VILLA LAANGOSTURA INTIMA a OSECAC a que arbitre las medidas necesarias para mantener y/o restablecer un punto de atención presencial en la localidad de Villa La Angostura, garantizando que las personas afiliadas residentes en esta ciudad puedan efectuar las gestiones vinculadas con sus prestaciones de salud sin verse obligadas a trasladarse a San Carlos de Bariloche.

Ello, bajo apercibimiento de poner la situación en conocimiento de la Superintendencia de Servicios de Salud y demás organismos competentes, sin perjuicio de las restantes medidas institucionales que esta Defensoría pudiera adoptar en defensa de los derechos e intereses colectivos de las personas afiliadas residentes en Villa La Angostura.

SEBASTIAN PABLO BALTANAS  
25145059

La identidad del firmante está validada ante RENAPER



LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE

4010905110

Doble por aquí

Doble por aquí

|                                                                                                |                                 |                      |                                                                                                                                                                    |                                      |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
|  HD019723972AR |                                 |                      |   |                                      |                        |
| <b>A.R. - CARTA DOCUMENTO</b>                                                                  |                                 |                      |                                                                                                                                                                    |                                      |                        |
| REMITENTE<br>SEBASTIAN PABLO BALTANAS                                                          |                                 |                      | DESTINATARIO<br>OCECAC                                                                                                                                             |                                      |                        |
| DOMICILIO PEHUENCHES 492 1                                                                     |                                 |                      | DOMICILIO MORALES EMILIO 534                                                                                                                                       |                                      |                        |
| CÓDIGO POSTAL<br>Q8407CCB                                                                      | LOCALIDAD<br>VILLA LA ANGOSTURA | PROVINCIA<br>NEUQUEN | CÓDIGO POSTAL<br>R8400GHL                                                                                                                                          | LOCALIDAD<br>SAN CARLOS DE BARILOCHE | PROVINCIA<br>RIO NEGRO |
| <b>RECIBI CONFORME EL ENVÍO REFERENTE A ESTE AVISO</b>                                         |                                 |                      |                                                                                                                                                                    |                                      |                        |
|               |                                 |                      | FECHA<br>HORA                                                                                                                                                      |                                      |                        |
|                                                                                                |                                 |                      | FIRMA DEL DESTINATARIO                                                                                                                                             |                                      |                        |
| ACLARACIÓN FIRMA DESTINATARIO                                                                  |                                 |                      | SELLO OFICINA DESTINO                                                                                                                                              |                                      |                        |
| FIRMA EMPLEADO QUE ENTREGA Y N° DE LEGAJO                                                      |                                 |                      |                                                                                                                                                                    |                                      |                        |

|                                                                                                 |                                 |                      |                                                                                                                                                                      |                                      |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
|  HD019723972AR |                                 |                      |   |                                      |                        |
| <b>CARTA DOCUMENTO</b>                                                                          |                                 |                      |                                                                                                                                                                      |                                      |                        |
| REMITENTE<br>SEBASTIAN PABLO BALTANAS                                                           |                                 |                      | DESTINATARIO<br>OCECAC                                                                                                                                               |                                      |                        |
| DOMICILIO PEHUENCHES 492 1                                                                      |                                 |                      | DOMICILIO MORALES EMILIO 534                                                                                                                                         |                                      |                        |
| CÓDIGO POSTAL<br>Q8407CCB                                                                       | LOCALIDAD<br>VILLA LA ANGOSTURA | PROVINCIA<br>NEUQUEN | CÓDIGO POSTAL<br>R8400GHL                                                                                                                                            | LOCALIDAD<br>SAN CARLOS DE BARILOCHE | PROVINCIA<br>RIO NEGRO |

QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO.

SEBASTIAN PABLO BALTANAS  
25145059  
La identidad del firmante está validada ante RENAPER

Doble por aquí

Doble por aquí



LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE

Página 3/3

4010905110