

**OBLIGACIONES DE
LAS OBRAS SOCIALES Y
EMPRESAS DE MEDICINA
PREPAGA EN EL
CUMPLIMIENTO DE LA LEY
27.610 DE INTERRUPCIÓN
VOLUNTARIA Y LEGAL DEL
EMBARAZO**



**AMNISTÍA
INTERNACIONAL**



ÍNDICE

01.	INTRODUCCIÓN	PÁG 3
02.	EL SISTEMA DE SALUD EN ARGENTINA	PÁG 5
03.	OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA	PÁG 6
04.	OBLIGACIONES DE LAS OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA EN EL ACCESO AL ABORTO	PÁG 7
05.	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS CON RESPECTO AL DERECHO DE MUJERES Y PERSONAS CON CAPACIDAD DE GESTAR:	PÁG 9
	5.1. A LA INFORMACIÓN	PÁG 9
	5.2. TRATO DIGNO	PÁG 11
	5.3. ATENCIÓN DE CALIDAD CON COBERTURA INTEGRAL	PÁG 12
06.	MEDIDAS Y SANCIONES ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	PÁG 14
	6.1. FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA	PÁG 15
07	MECANISMOS DE RECLAMO FRENTE A INCUMPLIMIENTOS DE LA LEY 27.610 POR PARTE DE LAS OBRAS SOCIALES, EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA Y PRESTADORES PRIVADOS DE SERVICIOS DE SALUD	PÁG 17



1.

INTRODUCCIÓN

En diciembre del año 2020, el Congreso de la Nación Argentina aprobó la ley de interrupción voluntaria del embarazo marcando con ello un hito histórico en la lucha por los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres y personas con capacidad de gestar en el país. La Ley reconoce el derecho de las mujeres y las personas con capacidad de gestar a decidir y acceder a la interrupción voluntaria del embarazo hasta la semana 14 (catorce) inclusive del proceso gestacional, sin tener que explicar los motivos de su decisión. Asimismo, sostiene el derecho a acceder a la interrupción legal del embarazo (ILE) cuando éste es producto de una violación, o cuando está en riesgo la vida o la salud de la persona gestante.

La norma genera un piso mínimo de obligaciones a nivel federal en materia de salud sexual y reproductiva, tanto para el sistema público de salud como para el sistema privado y de la seguridad social, en tanto garantiza los derechos inmediatos del derecho al aborto. Es decir que también quedan comprendidos como sujetos obligados por la ley **las obras sociales y las empresas de medicina prepaga.**

En los casi 3 años transcurridos desde la sanción de la ley 27.610, Argentina ha experimentado avances notables en el acceso al aborto, lo que ha mejorado la vida y salud de las mujeres y personas con capacidad de gestar. Sin embargo, y a pesar de estos avances significativos, se observan diversas problemáticas en su implementación a nivel territorial, desafíos que requieren una atención continua y un compromiso con la promoción de políticas públicas que defiendan los derechos reproductivos de las mujeres.

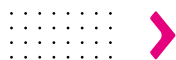
© AMNISTÍA INTERNACIONAL ARGENTINA | TOMÁS RAMÍREZ LABROUSSE





Actualmente, se estima que **57% de la población que reside en el país** cuenta con cobertura de salud a través de obras sociales y empresas de medicina prepaga¹.

Mediante el trabajo de monitoreo realizado por Amnistía Internacional Argentina y los relevamientos realizados por los organismos de control, se observa que **persisten incumplimientos por parte de las obras sociales y empresas de medicina prepaga de las obligaciones en la implementación de la ley de interrupción voluntaria y legal del embarazo**. Asimismo, en el acompañamiento de casos que realiza Amnistía Internacional Argentina frente a barreras en el acceso, se monitoreó el funcionamiento de los canales de denuncia ante la Superintendencia de Servicios de Salud y de la Dirección Nacional de defensa de los y las consumidores y se observó el fortalecimiento del cumplimiento de las obligaciones de las obras sociales y empresas de medicina prepaga luego de la intervención de la organización en casos puntuales.



En este contexto, esta guía tiene como objetivo **brindar información a las mujeres y personas con capacidad de gestar respecto de las obligaciones que recaen sobre las obras sociales y empresas de medicina prepaga** en garantizar el acceso a la interrupción voluntaria y legal del embarazo conforme la normativa vigente. Asimismo, se propone **ser fuente de información para las obras sociales y empresas de medicina prepaga respecto del alcance de sus obligaciones y responsabilidades** ante el incumplimiento de brindar cobertura integral y gratuita de la interrupción voluntaria y legal del embarazo y las demás obligaciones derivadas de la normativa. También resaltar buenas prácticas en la ejecución de la política pública para garantizar el acceso al aborto.

1. Elaboración propia a partir de información que surge del Ministerio de Salud de la Nación, Coberturas de Salud en Argentina. Año 2022. Buenos Aires, mayo 2023.



2.

EL SISTEMA DE SALUD EN ARGENTINA

El sistema de salud de Argentina cuenta con tres subsistemas que coexisten simultáneamente: el público, el social y el privado.



El sistema de salud público, de carácter universal, garantiza el derecho al acceso a la salud para todas las personas habitantes del país. Está integrado por hospitales públicos nacionales y provinciales y centros de atención primaria de la salud y son los ministerios de salud de cada jurisdicción los responsables directos de su organización y gestión.



El sistema de seguridad social, está compuesto por las **obras sociales** que integran el Sistema Nacional de Salud. Brinda cobertura a aquellas personas que tienen un empleo registrado, o a quienes se encuentran inscriptas al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes.



El sistema de salud privado está integrado por las **empresas de medicina prepaga**, que se financian con la cuota periódica de sus afiliados voluntarios y están obligadas a prestar un plan básico que debe adecuarse a la legislación nacional en materia sanitaria.

TRES SUBSISTEMAS DE SALUD

PÚBLICO

NACIONAL

PROVINCIAL

MUNICIPAL

(según jurisdicción)

SEGURIDAD SOCIAL

291 Ob. Sociales Nacionales

24 Ob. Sociales Provinciales

INSSJP - PAMI

36 Ob. Sociales Especiales

PRIVADO

283 Sociedades Comerciales

220 Mutuales

87 OS con Planes Superadores

40 Asociaciones Civiles

27 Cooperativas

17 Otras



3.

OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA

Tanto las obras sociales como las empresas de medicina prepaga actúan dentro del Sistema de Salud argentino.



Las obras sociales son Agentes del Seguro de Salud (ASS), que se financian con el pago del aporte obligatorio de los trabajadores y empleadores afiliados. Forman parte del Sistema Nacional de Seguro de Salud (SNSS) y están reguladas por las leyes 23.660 y 23.661. Deben brindar un piso mínimo de prestaciones médicas establecido en el Programa Médico Obligatorio (PMO) y en el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica.



Las empresas de medicina prepaga actúan dentro del sistema privado de salud, y se financian con el pago de las cuotas mensuales de sus afiliados voluntarios. Están reguladas por la Ley 26.682 y obligadas a presentar planes integrales de salud que cumplan tanto con las prestaciones médicas obligatorias como la legislación nacional en materia de salud.

A su vez, forman parte del sistema privado de salud los sanatorios, clínicas, laboratorios, centros de diagnóstico por imágenes y otros establecimientos que trabajan como prestadores médicos de las obras sociales y las empresas de medicina prepaga.



4.

OBLIGACIONES DE LAS OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA EN EL ACCESO AL ABORTO



Tanto las obras sociales como las empresas de medicina prepaga tienen obligaciones y responsabilidades en garantizar el acceso al aborto que surgen de la Ley 27.610 de Acceso a la Interrupción Voluntaria del Embarazo, de la Ley 26.529 de Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud, y de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

En este sentido, la ley 27.610² establece expresamente que las obras sociales y empresas de medicina prepaga **están obligadas a brindar cobertura integral y gratuita de la interrupción voluntaria y legal del embarazo en el plazo de 10 días desde su solicitud** en todas las formas recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

A su vez, las empresas de medicina prepaga y demás prestadores del sistema privado de salud, quedan sujetas al marco regulatorio de protección de los consumidores y usuarios (Ley 24.240). Tales normas son de orden público, esto significa, que son de aplicación obligatoria y que no pueden ser dejadas de lado.

En cuanto a los Agentes del Seguro de Salud, en los aspectos en que su relación con las usuarias sea una relación de consumo, se aplican las normas de la Ley 24.240 y, por lo tanto, el marco protectorio de los derechos de los consumidores y usuarios.

² Art. 12. Cobertura y calidad de las prestaciones: El sector público de la salud, las obras sociales enmarcadas en la ley 23.660 y en la ley 23.661, el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados creado por la ley 19.032, las entidades y agentes de salud comprendidos en la ley 26.682, de marco regulatorio de medicina prepaga, las entidades que brinden atención dentro de la reglamentación del decreto 1.993/11, las obras sociales de las fuerzas armadas y de seguridad, las obras sociales del Poder Legislativo y Judicial y las comprendidas en la ley 24.741, de obras sociales universitarias, y todos aquellos agentes y organizaciones que brinden servicios médico-asistenciales a las personas afiliadas o beneficiarias, independientemente de la figura jurídica que posean, deben incorporar la cobertura integral y gratuita de la interrupción voluntaria del embarazo prevista en la presente ley en todas las formas que la Organización Mundial de la Salud recomienda. Estas prestaciones quedan incluidas en el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica y en el PMO con cobertura total, junto con las prestaciones de diagnóstico, medicamentos y terapias de apoyo.



¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES?

- Incorporar en sus **programas médicos, cartillas** y en sus **convenios con prestadores** la práctica de IVE/ILE*.
- Brindar toda la **información** necesaria para garantizar el acceso al aborto, en forma clara, detallada y en términos simples. Esto incluye información en derechos, así como información sobre cuáles son los centros de salud y profesionales disponibles para realizar la práctica.
- Garantizar la **cobertura integral y gratuita** de todas las prestaciones que implique el acceso al aborto, tales como las consultas médicas, ecografías y otras prestaciones de diagnóstico, medicamentos, terapias de apoyo y controles posteriores*.
- Asegurar el acceso a la interrupción del embarazo en un **plazo máximo de diez (10) días** corridos desde la solicitud realizada por parte de la persona que solicita la práctica.
- Garantizar **atención postaborto** con cobertura total, aun cuando la práctica se hubiera realizado por fuera de los casos habilitados por la legislación actual.
- Garantizar que, durante todo el proceso, las mujeres y personas con capacidad de gestar reciban **trato digno, respeto por su privacidad, confidencialidad, autonomía de la voluntad y se garantice una atención de calidad.**

***La omisión por parte de las obras sociales y empresas de medicina prepaga en incorporar el aborto en sus programas médicos y cartillas, no es motivo para negar la cobertura o el reintegro de todas las prestaciones que incluya el acceso a la práctica.**

*Estas prestaciones quedan incluidas en el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica y en el Programa Médico Obligatorio (PMO) con cobertura total.

i

TE RECORDAMOS QUE ANTE CONSULTAS O DENUNCIAS POR OBSTACULOS EN EL ACCESO AL ABORTO, PODÉS CONTACTARTE CON AMNISTÍA INTERNACIONAL ARGENTINA A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES LINKS:

- Sitio web “Derecho al aborto”: <https://amnistia.org.ar/derechoalaborto/>
- Formulario para denunciar obstáculos en el acceso a IVE/ILE: <https://amnistia.org.ar/abortolegal/formulario/>



5.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS CON RESPECTO AL DERECHO DE LAS MUJERES Y PERSONAS CON CAPACIDAD DE GESTAR:

5.1. A LA INFORMACIÓN

Las obras sociales y las empresas de medicina prepaga están obligadas a brindar a las mujeres y personas con capacidad de gestar, información sobre los servicios que proveen en forma cierta, clara y detallada.

Las personas que solicitan un aborto tienen derecho a recibir información sobre todo lo relativo a sus derechos y a su salud, las opciones disponibles frente a un embarazo, los métodos disponibles para la interrupción, el derecho a la atención post aborto y el acceso gratuito a métodos anticonceptivos.

Amnistía ha detectado casos en que la falta de información y transparencia activa expone a las personas que deciden acceder a un aborto a ser atendidas por profesionales objetores de conciencia, lo que conlleva a dilaciones, falta de derivación adecuada y eventuales malos tratos.



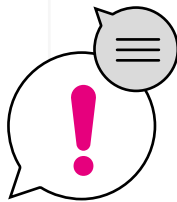
© AMNISTÍA INTERNACIONAL ARGENTINA |
TOMÁS RAMÍREZ LABROUSSE



¿CÓMO DEBE BRINDARSE LA INFORMACIÓN ?

En forma:

- ✓ Actualizada
- ✓ Comprensible
- ✓ Veraz
- ✓ Detallada
- ✓ En lenguaje simple
- ✓ Compatible con las necesidades de la persona
- ✓ Transparencia activa



Por eso, para garantizar este derecho, **las obras sociales y empresas de medicina prepaga deben difundir activamente información sobre el acceso a la interrupción del embarazo, e informar de manera precisa y efectiva sobre los prestadores (profesionales y/o centros de salud) disponibles para garantizar la práctica³.**

¿CÓMO DEBEN DIFUNDIR INFORMACIÓN SOBRE IVE/ILE?

1 Publicando el **detalle de prestadores (profesionales y/o centros de salud) que garantizan la práctica de interrupción del embarazo**, el cual debe estar disponible para la consulta de las mujeres y personas con capacidad de gestar, ser accesible y difundirse por todos los medios a disposición (páginas web, redes sociales, Apps).

EL ACCESO A ESTA INFORMACIÓN NO DEBE REQUERIR ESFUERZOS ADICIONALES O DESPROPORCIONADOS A FIN DE EVITAR DILACIONES O DEMORAS INDEBIDAS.

2 Mediante las **cartillas médicas** que deben presentar las obras sociales y empresas de medicina prepaga, las cuales deben incorporar de forma obligatoria información sobre la cobertura de interrupción del embarazo.⁴

³ El deber de brindar información sobre el derecho al aborto y sobre efectores que garantizan la práctica emerge de la Ley 27.610 en consonancia con la Ley 24.240, el Protocolo para la Atención de las Personas con Derecho a la Interrupción Voluntaria del Embarazo (Resolución 1543/2021)” y la Guía de recomendaciones para la calidad e integralidad de los cuidados durante el posaborto 2021 de la Dirección Nacional de Salud Sexual y Reproductiva.

⁴ SSSN, Resolución 2165/2021 artículos 1, 3, 5. Anexo I - Cartilla asistencial, p. 10, indicando “INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO. En el marco de la Ley 27.610, se dará cobertura integral y oportuna a las personas gestantes a fin de acceder a la interrupción voluntaria del embarazo y a la atención postaborto. Art. 4º- Interrupción voluntaria del embarazo. Las mujeres y personas con otras identidades de género con capacidad de gestar tienen derecho a decidir y acceder a la interrupción de su embarazo hasta la semana catorce (14), inclusive, del proceso gestacional. Art. 5º- Derechos en la atención de la salud. Toda persona gestante tiene derecho a acceder a la interrupción de su embarazo en los servicios del sistema de salud o con su asistencia, en un



De esta manera, la cartilla médica se convierte en una herramienta fundamental para brindar información sobre el acceso a las prestaciones que ofrecen los agentes del sistema de salud, incluidas las relacionadas con la práctica de aborto.

3 Presentando ante la Superintendencia de Salud de Nación (SSSN) sus **programas médicos asistenciales (PMA)** o planes básicos de prestaciones, los cuales deben incluir la prestación de interrupción del embarazo. Por su parte, la SSSN tiene el deber de controlar activamente la inclusión de la práctica de IVE e ILE en dichos programas y planes.

4 Publicando activamente información en sus **páginas web** sobre el derecho al aborto.

5.2. TRATO DIGNO

Las obras sociales y empresas de medicina prepaga deben brindar a las mujeres y personas con capacidad de gestar un trato digno. Esto implica proporcionar un ambiente seguro, informado y de confianza. Con respecto al derecho al aborto en particular, consiste en **respetar las convicciones personales y morales de la persona que decide acceder a un aborto y evitar prácticas que perpetúan el ejercicio de violencia contra las mismas.**⁵

SE VULNERA EL DEBER DE TRATO DIGNO, CUANDO POR EJEMPLO, SE EMITEN OPINIONES PERSONALES SOBRE LA DECISIÓN DE LAS USUARIAS, SE LES EXIGE EXPLICACIONES SOBRE LOS MOTIVOS DE SU DECISIÓN, O SE IMPONEN OBSTÁCULOS ILEGALES COMO EVALUACIONES DE SALUD MENTAL PREVIO AL ACCESO DE LA PRÁCTICA.

A su vez, deberá respetarse la identidad de género de la persona que accede a la práctica abortiva, incluso cuando utilicen un nombre de pila distinto al consignado en su documento nacional de identidad⁶ y consagrar un trato igualitario y no discriminatorio a las personas con motivo de su nacionalidad⁷.

plazo máximo de diez (10) días corridos desde su requerimiento y en las condiciones que se establecen en la presente ley y en las leyes 26.485, 26.529 y concordantes. Información disponible en página web institucional y <https://www.argentina.gob.ar/salud/sexual/acceso-la-interrupcion-del-embarazo-ive-ile>

⁵ Ver adicionalmente Ministerio de Salud de la Nación. Dirección de Salud Sexual y Procreación Responsable. Nota técnica 3, estándares legales. 2021. Disponible en: https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/202104/DNSSR_Nota_tecnica_3_Estandares_Legales.pdf

⁶ Conf. Ley 26.743.

⁷ Conf. Ley 24.240.



SE TRATA DE BRINDAR A LA PERSONA UN TRATO AMABLE, DE CONFIANZA Y EMPÁTICO, QUE TENGA EN CUENTA QUE LA DECISIÓN DE ACCEDER A UN ABORTO PUEDE LLEGAR A SER VIVIDA CON TEMOR, ANSIEDAD O ANGUSTIA POR DIVERSAS RAZONES, INCLUYENDO EL ESTIGMA QUE TODAVÍA RODEA A LA PRÁCTICA, LA FALTA DE INFORMACIÓN Y LAS BARRERAS QUE PERSISTEN EN SU ACCESO.

Además, el trato digno está estrechamente asociado al deber de asistencia sin distinción por motivos de ideas, creencias religiosas, políticas, condición socioeconómica, etnia, sexo, orientación sexual o cualquier otra condición.

Los prestadores privados y de la seguridad social que no cuenten con profesionales que realicen la prestación con motivo de la objeción de conciencia de su personal, tienen la obligación de **derivar a un efector de salud que realice efectivamente la prestación**, que sea **de similares características** al que interviene en primer lugar y **hacerse cargo de los costos de traslado y derivación**.

A tales fines deben contar con **protocolos de recepción y derivación adecuada** y garantizar el derecho a la información. De lo contrario podrán incurrir en responsabilidad por barreras en el acceso al derecho al aborto.

5.3. ATENCIÓN DE CALIDAD CON COBERTURA INTEGRAL

La atención médica debe ser brindada siguiendo los estándares de calidad, accesibilidad, competencia técnica, rango de opciones disponibles e información científica actualizada⁸.

¿CUÁLES SON LOS ESTÁNDARES PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD EN EL ACCESO AL ABORTO?

Conforme las directrices de la Organización Mundial de la Salud⁹:

- ✓ La atención debe estar **centrada en la persona**, prestarse de forma segura y de manera que reduzca al mínimo los riesgos para mujeres y personas gestantes.
- ✓ La atención debe ser **oportuna y geográficamente accesible y adecuada a las necesidades particulares de cada persona**.
- ✓ Se debe incorporar los avances de la ciencia y la tecnología.
- ✓ Se debe **brindar apoyos** para asegurar el acceso a la práctica en igualdad de condiciones para todas las personas.

⁸ Ley 27.610 y Ministerio de Salud de la Nación, Protocolo para la Atención Integral de Personas con Derecho a la Interrupción del Embarazo - Edición 2021, Resolución 1531/2021, disponible en https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2021-05/protocolo-IVE_ILE-2021-26-05-2021.pdf

⁹ Organización Mundial de la Salud. 2022. Directrices sobre la atención del aborto, disponible en <https://www.who.int/es/news/item/09-03-2022-access-to-safe-abortion-critical-for-health-of-women-and-girls>



✓ Se debe promover la capacitación y actualización permanente de las y los profesionales de la salud para brindar el acceso a la práctica de conformidad con los estándares señalados por la OMS.

CALIDAD EN EL ACCESO AL ABORTO

Las obras sociales y empresas de medicina prepaga deben asegurar que los convenios que suscriben con los prestadores incorporen los estándares del Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica.

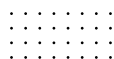
Además, **están obligadas a ofrecer un número suficiente de prestadores, médicos y personal para cubrir la demanda de servicios.** Esto a su vez implica que es obligación de las obras sociales y empresas de medicina prepaga, buscar activamente prestadores disponibles y celebrar los respectivos convenios para garantizar el acceso a la interrupción voluntaria y legal del embarazo. A su vez, no podrán eximirse de garantizar la práctica, en aquellos supuestos en que no cuente con profesionales de la salud suficientes con motivo de la objeción de conciencia.

La calidad en la prestación incluye contar con un **sistema de apoyos para la toma de decisiones y acompañamiento de la decisión a lo largo del proceso, así como terapias, en caso de que la persona lo solicite.**

También, deben adoptarse todas las medidas necesarias para promover y asegurar que los prestadores se encuentran capacitados en las distintas técnicas y procedimientos disponibles, **lo que implica, por ejemplo, excluir al legrado como una práctica en el marco de la prestación y reemplazarla por técnicas compatibles con los estándares más modernos conforme las directrices de la OMS¹⁰.**

Derecho a optar por el tratamiento más adecuado: El deber de brindar atención de calidad y con pleno respeto de la autonomía de la voluntad de las personas que acceden a un aborto, obliga a las obras sociales y empresas de medicina prepaga a garantizar que las mujeres y personas con capacidad de gestar cuenten con la opción de elegir entre las distintas técnicas avaladas científicamente. **Esto significa que es la obra social o empresa prepaga la que debe adecuarse a la elección de la persona dentro del rango de opciones posibles, y no la persona la que debe adecuarse a la oferta.**

Así por ejemplo, en aquellos supuestos en que la interrupción del embarazo no se produce con el primer tratamiento de misoprostol y siempre y cuando sea una opción desde el punto de vista médico tanto repetir el tratamiento medicamentoso, como acudir al procedimiento quirúrgico, es la persona usuaria o beneficiaria la que debe decidir con pleno respeto a su autonomía y debidamente asesorada sobre las opciones disponibles por el o la profesional de la salud interviniente.



10 OMS, Directrices sobre la atención para el aborto, 2022. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/349316>



6.

MEDIDAS Y SANCIONES ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES



La Dirección Nacional de Defensa de las y los consumidores, en ejercicio de sus competencias conforme Ley 24.240 multó a ACCORD SALUD por la suma de cuatro millones de pesos (\$ 4.000.000) por violar el deber de información, incumplir con la prestación del servicio de medicina prepaga y vulnerar el deber de trato digno¹¹. Específicamente, la obra social incumplió el **art. 4 de la Ley N° 24.240** al no suministrar información cierta, clara y detallada a la consumidora respecto a los alcances de los derechos contenidos en la Ley N° 27.610 y sobre la forma en que podría ejercerlos a partir de la entrada en vigencia de la mencionada norma; también incumplió el **art. 19** de la ley de consumidores y usuarios al no suministrar la prestación del servicio de medicina prepaga, **al no garantizar la realización urgente de la ecografía transvaginal de control post aborto** oportunamente requerida por la reclamante de acuerdo a los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias establecidas por la normativa vigente; y por infracción al **Art. 8° bis de la Ley N° 24.240** por incumplir con el deber de brindar un trato digno y equitativo al negar el acceso a la práctica de aborto. Asimismo, en este caso se incumplió el deber de respetar las convicciones personales de la mujer, se la sometió a estudios innecesarios y se la obligó a escuchar los latidos del feto, no obstante su petición en contrario.

A su vez, se ordenó a la obra social la publicación de la parte dispositiva de la resolución a su costa¹².

En otro caso, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor imputó¹³ a una clínica privada por infracción a los arts. 4°, 8° bis y 19° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y de las condiciones establecidas por los arts. 4 y 5 de la Ley N° 27.610 de Acceso a la Interrupción Voluntaria del Embarazo, dado que el personal de salud de la clínica denunciada se negó a realizar la práctica, no realizó una derivación adecuada, ni brindó información clara y detallada sobre los derechos y la salud de la denunciante.

11 Dirección Nacional de Defensa del Consumidor Disposición N° 723 de fecha 13 de octubre de 2021. Referencia: EX-2021-17679073- -APN-DGD#MDP

12 En este supuesto se estableció que en caso de no acreditarse dicha publicación en un plazo de cinco (5) días hábiles, la Dirección Nacional podría hacerlo a costa de la misma.

13 Dirección de Protección al Consumidor. Imputación de fecha 27 de septiembre de 2022. Referencia: - EX-2022-100766913- APN-DGD#MDP.





En la Provincia de Buenos Aires, la Dirección Provincial de defensa de consumidores informó¹⁴ que, en el marco de procesos administrativos derivados de obstáculos en el acceso al aborto, se imputó a una (1) empresa de medicina prepaga por no garantizar el acceso a la interrupción voluntaria del embarazo. Particularmente por **incumplimiento** de los artículos 4° de Derecho a la **información clara, precisa y veraz**, dado que al solicitar la práctica IVE a la reclamante no le fueron informados con qué profesional se podía atender ni tampoco fue derivada a otra clínica cuando se le comunicó que la EMP no contaba con profesionales que realizaran la práctica IVE; por el art. 8° bis de **trato digno** por recibir destratos de parte del personal de salud y administrativo así como **intentos de cambiar la voluntad de la reclamante** en relación a la práctica y por el art. 19° por no brindar el servicio en las condiciones y modalidades en las que fueron convenidas, ya que no cumplió con el acceso a la práctica IVE.

También, en otro caso se realizó una conciliación con la empresa de medicina prepaga¹⁵, la que culminó en un acuerdo en el cual le bonificaron 12 cuotas del plan de salud a la reclamante. A su vez, otra empresa de medicina prepaga, que incumplió su deber de garantizar el acceso a la práctica IVE en la Provincia de Buenos Aires tuvo que dar a la reclamante una suma de dinero compensatoria.

6.1. FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA

Amnistía Internacional cuenta con un formulario para recepción de denuncias para identificar barreras en la implementación de la ley 27.610. A través de la recepción de casos, la organización trabaja para remover obstáculos en el caso en concreto y para sentar un precedente de forma tal que ninguna otra mujer o persona con capacidad de gestar tenga que enfrentar los mismos obstáculos.

Entre los diversos casos que acompañamos se destaca el de María¹⁶, afiliada de IOMA, docente y mamá de un niño pequeño. Ella enfrentó diversas barreras y demoras para acceder al aborto y también tuvo que vivir destrato al realizarse estudios de laboratorio en el Hos-

14 Respuesta a pedido de acceso a información pública de fecha 19 de septiembre de 2022 de la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios. Link al pedido de acceso: <https://amnistia.org.ar/wp-content/uploads/delightful-downloads/2022/09/AIP-Direcci%C3%B3n-Pcial-Def-Consumidor.pdf>

15 *Ídem.*

16 Nombre ficticio, para preservar la confidencialidad de la consultante.



pital Sudamericano de La Plata. *María* conocía sus derechos y contactó a la organización mediante el formulario ya que quería iniciar un reclamo formal para que lo que vivió ella no le pase a nadie más.

Amnistía Internacional acompañó a *María* con su reclamo contra el Hospital Sudamericano de La Plata ante la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia. Después de las audiencias en las que se solicitó se adopten medidas estructurales para que no se repita lo sucedido, se logró:

- Que se imponga sanción disciplinaria a la persona del laboratorio que la maltrató;
- Que se brinde capacitación a todo el personal de la institución sobre IVE/ILE, incluido el personal médico y administrativo;
- Que se desarrolle un protocolo de atención para IVE/ILE;
- Una actualización de su página web que incluye información sobre el derecho al aborto y sobre los servicios que brinda la institución;
- Cartelería, folletería y banners con información que se distribuye en la institución.


De esta manera se lograron cambios estructurales en la aplicación de la ley IVE/ILE.

Otras obras sociales han avanzado con acciones tendientes a garantizar el acceso a la información conforme los estándares de la ley. Tal es el caso de la obra social de la Provincia de Buenos Aires (IOMA) que ha incorporado en su página web un botón IVE/ILE, mediante el cual se establece en forma clara, detallada y en forma accesible, información sobre el acceso a la IVE/ILE, pasos a seguir para acceder a la práctica, y recursos útiles para las beneficiarias de la prestación.




7.


MECANISMOS DE RECLAMO FRENTE A INCUMPLIMIENTOS DE LA LEY 27.610 POR PARTE DE LAS OBRAS SOCIALES, EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA Y PRESTADORES PRIVADOS DE SERVICIOS DE SALUD.



Para ingresar reclamos ante la **Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación**, desde cualquier lugar del país, se debe completar este [formulario](#). *Corresponde que tramiten ante la Superintendencia los reclamos vinculados con obras sociales y prepagas que integran el Sistema Nacional de Salud.*



Para ingresar reclamos ante la **Dirección Nacional de Defensa de las y los consumidores**, desde cualquier lugar del país, se debe completar este [formulario](#). *Corresponde que tramiten ante Defensa del Consumidor los reclamos vinculados con obras sociales o prepagas fuera del sistema nacional de salud, los reclamos de personas que no tienen obra social ni prepaga, y los que se dirijan contra un prestador particular (por ejemplo, una clínica privada).*



Si la persona gestante no cuenta con cobertura de salud a través de una obra social o una empresa de medicina prepaga también puede realizar su consulta ante la Línea de Salud Sexual del Ministerio de Salud de la Nación, **0800-222-3444** o al saludsexual@msal.gov.ar

AMNISTÍA
INTERNACIONAL

