

El Bolsón, 14 de enero de 2026.-

**VISTO:** El expediente caratulado "**BERTRAND RIST, HELGA ROSA MARIA EN REP. DE OLDRA, EDUARDO FRANCISCO C/ IPROSS S/ PROCESOS CONSTITUCIONALES - AMPARO**"**EB-00165-C-2025** que se encuentra para dictar sentencia;

**ANTECEDENTES:**

1) Que, el 10 de diciembre de 2025 se presenta la Sra. Helga Bertrand en representación del Sr. Eduardo F. Oldrá, deduciendo acción de amparo contra IPROSS.

Relata que desde el año 2023 está realizando los trámites para que la citada Obra Social le provea al Sr. Oldrá el procesador del implante coclear

Afirma que -junto a su hija- dejaron pasar varios meses por que les dijeron que tardaban en autorizar y comprar.

Se abrió un expediente administrativo n.º 156063-D -2023, el que consultaban en la página de IPROSS para ver como avanzaba.

Comenzaron a reclamar. Fueron a la Delegación local, siempre sin respuestas. Les dieron un número de teléfono para reclamar, mandaron whats app varios meses seguidos y la respuesta era que no avanzaba, que no tenían respuesta de la empresa proveedora, que si se podían comunicar la reclamante y su hija con la empresa PAM ARGENTINA SA. Les dieron mails y números de teléfono.

Dice que se comunicaron, teniendo respuestas favorables, dándoles el presupuesto, y la ficha que presentó IPROSS.

Interín, se comunicaron nuevamente con IPROSS, facilitándoles los presupuestos, y que así empezó a avanzar el expediente pero nunca se concretó la compra.

Desde la empresa proveedora les comunicaron que si bien IPROSS autorizó la compra, nunca abonó.

Siguen insistiendo porque su marido con todo lo que pudo recuperar de audición, lo está perdiendo por que la calidad del procesador que tiene disminuye y está caducado y los accesorios también se rompieron.

Continuaron insistiendo y la Obra Social se excusaba con que las importaciones estaban paradas, con el tema del cepo, con el valor del procesador, etc.

Dice que la empresa e IPROSS se comunicaron y no llegaron a un acuerdo por el pago.

En conclusión: IPROSS no quiere abonar hasta que el procesador esté en Argentina y la

empresa no puede hacer el pedido sin que ellos abonen.

Peticionan la compra urgente del procesador, ya que el amparista no puede tener una vida normal, por no tener capacidad auditiva, como podría tenerla con el procesador nuevo.

A ello suma que el músculo auditivo pierde fuerza, se atrofia y genera que pierda mas audición del otro oído.

Adjuntan el pedido urgente del Dr. Gigena, los documentos presentados ante IPROSS, los chats con la citada Obra Social y el intercambio de mails con la empresa proveedora.

2) El 15 de diciembre se hace parte el Dr. Méndez por Fiscalía de Estado y el 23 de diciembre de 2025 se agrega el informe de IPROSS, con copia del expediente administrativo cuyo último movimiento es del año 2024 con la emisión de la orden de pago a la empresa proveedora.

En la presentación, se explica que la demora actual en la efectivización del pago obedece estrictamente a la necesidad de dar cumplimiento a la normativa establecida por ARCA (EX AFIP) en conjunto con la Secretaria de Comercio de la Nación (Res. Gral. Conjunta 5466/2023) el Banco Central de la República Argentina (comunicado A 8035) para importaciones, normativa vigente desde el 26 de diciembre de 2023.

Sostiene que, a la fecha, la empresa adjudicada no ha comunicado fehacientemente si ha cumplido con los requisitos que habiliten al Instituto a liberar el pago. Concretamente, la regulación establece que para pagos anticipados al exterior exige la previa nacionalización del producto para autorizar el giro de divisas. Solo una vez acreditado dicho trámite aduanero por parte del proveedor, el Instituto queda legalmente habilitado para liberar los fondos.

Concluye que la falta de pago no responde a una omisión o reticencia del IPROSS, sino a la obligación de ese organismo de cumplir con el plexo normativo de orden público nacional y a la espera de que un tercero —la empresa PAM ARGENTINA S.A.— dé cumplimiento a sus propias obligaciones legales y operativas.

Adjunta mail del Banco e IPROSS donde explican la normativa precitada y la necesidad de cumplir con la nacionalización del producto, típico tramite que realizan los importadores de productos (como la empresa PAM ARGENTINA S.A), de lo contrario no se puede efectuar los depósitos.

3) De dicho informe se corrió traslado a la amparista quien da razones y reitera su pedido agregando que el mismo sea con conocimiento del Ministerio de Salud de la Nación para que tome razón de lo que está ocurriendo con la empresa proveedora y que

perjudica a nuestros habitantes.

4) El 13 de enero de 2026 se habilitó la feria judicial en estos obrados y se pasaron a Despacho para dictar sentencia.

**ANÁLISIS Y SOLUCIÓN AL CASO:**

I. En primer lugar debe recordarse que toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de particulares o autoridades públicas que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta derechos y garantías reconocidas por la Constitución, un tratado o una ley (artículo 43 de la Constitución Nacional y art. 43 de la Constitución de Río Negro).

Dichos recaudos son receptados actualmente por el Código Procesal Constitucional de Río Negro (Ley 5776), al establecer los requisitos para la protección de los derechos y libertades humanas reconocidos expresa o implícitamente por la Constitución Provincial, en los términos del artículo 43 de aquella.

De conformidad con el artículo 14 del mencionado cuerpo legal, es preciso acreditar: a) un acto situación de ilegalidad o arbitrariedad manifiesta en la restricción de derechos, cuya determinación no requiera mayor debate y prueba. b) Urgencia extrema. c) La demostración de un daño grave e irreparable. d) Inexistencia de otras vías idóneas más adecuadas.

II. Ingresando al análisis de lo concreto del caso, advierto que el nudo está en que IPROSS se niega a depositar la totalidad del dinero necesario para que la empresa PAM ARGENTINA SA proceda a iniciar los trámites de importación y posterior entrega del insumo.

Pretende que ésta acepte adelantos de pago, y la empresa se niega.

IPROSS se escuda en una explicación que le dio el área de comercio exterior del Banco Patagonia respecto de los trámites y requisitos que se deben reunir para que la empresa pueda importar productos con “adelantos de pago” en lugar del “pago total”.

Ahora bien. Considero que nada excusa la conducta de IPROSS. Tal vez el temor de algún empleado de la misma en verse enredado en problemas con la entrega del dinero a la empresa y que luego ésta no cumpla.

Dos razones para quitar temores:

La primera y principal: se trata de una empresa que ha acreditado estar en condiciones legales para importar el insumo (véase el expediente administrativo acompañado por IPROSS). Esta empresa, informó a IPROSS que puede depositar el dinero mediante dos

modalidades: la primera por transferencia a una cuenta extranjera, y la segunda a una cuenta local en pesos respetando la convertibilidad “peso/dólar” (véase fs 11 del PDF del expdte administrativo). Obviamente que tales movimientos quedarían registrados y con los comprobantes correspondientes, tal como lo explica dicha empresa.

Entiendo que lo más factible y razonable es realizar el depósito en la cuenta local, en pesos y punto.

Todo lo que deviene luego, en caso de incumplimiento de PAM ARGENTINA SA, debería ser encausado por las vías legales que la propia obra social puede iniciar con su cuerpo de abogados y con el respaldo de la totalidad de la documentación reunida.

No surge dificultad alguna ni imposibilidad de realizar dicho movimiento bancario. Y, en caso de existir, IPROSS puede y tiene suficiente entidad para reclamar los incumplimientos.

La segunda razón, tal vez mas doméstica y a la que todos tenemos acceso con la plataformas como TEMU o AMAZON, es que cuando se realizan compras internacionales, nadie envía los productos a Argentina sin antes recibir el pago. Es una obviedad.

Además, en este momento histórico, si hay algo normalizado y que es de práctica más que habitual es la compra internacional.

Casi parece un capricho de IPROSS pretender realizar solo “adelantos de pago” por una compra internacional cuando los pagos se hacen íntegros. Con el plus de que tienen una empresa en Argentina con la cual realizan la contratación y pueden reclamar ante ella los incumplimientos.

Por ende, encontrándose acreditados todos los extremos necesarios para dar curso al presente amparo, haré lugar al mismo ordenando a IPROSS a que en el plazo de cinco días proceda a realizar la transferencia del monto total requerido por PAM ARGENTINA SA para realizar los trámites que a ella le competen para completar la compra internacional. Todo ello bajo apercibimiento de ordenar a la Dirección Contable y Financiera de IPROSS a que proceda a realizar la transferencia e imponer a los funcionarios comprometidos en esta operación multa y denuncia penal por incumplimiento de los deberes a su cargo.

III. Para así resolver, tuve por acreditados los extremos legales:

Situación de ilegalidad o arbitrariedad manifiesta en la restricción de derechos, cuya determinación no requiera mayor debate y prueba, para lo cual me remito al punto I.

Urgencia extrema: acreditada con la totalidad de los antecedentes médicos del Sr. Oldrá

y el certificado emitido por el Dr. Gigena en cuanto a la urgencia del mismo.

La demostración de un daño grave e irreparable: Claramente se trata de la afectación del derecho a la salud, un derecho humano, individual y colectivo, de fuente tanto constitucional como convencional, y basal de otros derechos fundamentales. Su relevancia es evidente, al surgir tanto de su definición más literal "ausencia de enfermedad en la persona", como también de la amplitud de su contenido, al tratarse de un derecho comprensivo de un numeroso elenco de factores que exorbitan la mera "ausencia de enfermedad" (v. gr., nutrición, medio ambiente, vivienda, agua potable). Este derecho, por ende, permite exigir condiciones adecuadas que permitan un estado óptimo de bienestar físico, psíquico y social, como también políticas que tiendan a evitar factores que perjudiquen dicho bienestar. ... se trata de un derecho básico, universal y fundamental de la persona; en otros términos, se trata de un derecho vital, debido a que con él se originan otros igualmente elementales para el desarrollo de la persona. (LO DEFINITORIO DEL AMPARO DE SALUD, Rosales Cuello, Ramiro, Méndez Acosta, Segundo J., TR LALEY AR/DOC/3143/2020).

Cuando se ve afectada la salud, el amparo se muestra como una institución de particular relevancia no solo por la naturaleza del derecho, sino también por la situación de vulnerabilidad en la que muchas veces se encuentran los perjudicados, lo que exige soluciones que se avengan con la urgencia y con la necesidad de especial tutela que conlleva a tales pretensiones (Op.Cit.).

Inexistencia de otras vías idóneas más adecuadas: debo detenerme en este punto. Es admirable la diligencia, la insistencia y el compromiso asumido por la Sra. Bertrand y su hija para que se logre obtener el audífono y sus complementos para el Sr. Oldrá. Llevan casi tres años, tolerando respetuosamente respuestas vía whatsapp ya sea por un operador telefónico de IPROSS que no puede hacer más que informar, o con respuestas automáticas que le piden en cada conexión los datos particulares del caso. Además, han concurrido personalmente a la Delegación de El Bolsón que evidentemente carece de las capacidades y competencias necesarias para poder realizar con autonomía este tipo de operaciones sin que ello obste a la amabilidad de los empleados que allí trabajan.

Estar detrás de una obra social por casi tres años para que se habilite el pago de un audífono es prueba suficiente.

A esa entereza de la familia se contraponen la falta de empatía, de proactividad y de capacidad resolutoria que debería existir en IPROSS. Tal como lo sostuve en "Martínez Vanesa c IPROSS s/ Amparo": *Con esto sería suficiente para hacer lugar a la acción*

*de amparo deducida por la Sra. Martínez quien no solo está con un estado depresivo producto de su enfermedad, sino que tiene que lidiar con la burocracia del sistema, pero no la que manda la ley, sino la derivada de la falta de diligencia y de cumplimiento de los deberes que tienen a su cargo todos los empleados administrativos de la Provincia de Río Negro. La burocracia mal entendida.*

III) Las costas se imponen por su orden (art. 19 Código Procesal Constitucional de RN). Regular los honorarios de la Defensora Oficial Dra. María Teresa Hube en 10 JUS conforme lo normado por los art. 8 y 37 de la LA.

Es por ello que;

**RESUELVO:**

I.- Hacer lugar a la acción de amparo promovida por Helga Bertrand y ordenar al IPROSS que en el plazo de cinco días proceda a realizar la transferencia del monto total requerido por PAM ARGENTINA SA para realizar los trámites que a ella le competen para completar la compra internacional.

II. Todo ello bajo apercibimiento de ordenar a la Dirección Contable y Financiera de IPROSS a que proceda a realizar la transferencia e imponer a los funcionarios comprometidos en esta operación multa y denuncia penal por incumplimiento de los deberes a su cargo y tomar las restantes medidas complementarias que correspondan.

III.- Imponer las costas por su orden (art. 19 CPCRN).

IV.- Regular los honorarios de la Defensora Oficial Dra. María Teresa Hube en 10 JUS.

V.- Notifíquese a la demandada con habilitación de días y horas inhábiles y a la actora.

VI.- Hacer saber que la presente se protocoliza y se notifica en los términos de los arts. 120 y 121 CPCC.

**Paola Bernardini**

**Jueza**

**FIRMADO DIGITALMENTE**