

## IAPOS: Reclamos por Prácticas Abusivas

### ¿En qué consiste?

Este trámite permite a los afiliados al IAPOS realizar reclamos por situaciones en las que los prestadores no respeten los compromisos asumidos, ni los requerimientos establecidos por la obra social, poniendo a los beneficiarios del Instituto en situaciones que condicionan y afectan la relación médico/paciente y la calidad de la cobertura.

Los reclamos podrán ser realizados bajo dos modalidades: **nominados o con reserva de identidad**. En los casos en que los reclamos sean realizados con pedido de reserva de identidad, los datos identificatorios del afiliado serán resguardados por el Centro de Gestión de Reclamos de la obra social.

Los motivos o conductas por los que se podrán fundar estos reclamos se encuentran tipificados como “prácticas abusivas” y se clasifican en:

- Efectuar discriminaciones negativas en la atención de los afiliados del IAPOS, mediante diferimiento de turnos, esperas injustificadas o negativas de atención, con respecto a pacientes pertenecientes a otras obras sociales o prepagas, o que afronten el pago efectivo de las prestaciones recibidas.
- Cobrar, proponer, convenir y/o exigir el pago de “plus” o suma de dinero por prácticas que se encuentran incluidas en la cobertura contratada.
- Condicionar la atención o realización de una prestación futura al pago de sumas de dinero por parte del afiliado en prestaciones incluidas en la cobertura de la obra social.
- Solicitar más de una orden de consulta o mayor cantidad de bonos asistenciales a los que correspondan por la prestación brindada.
- Prescribir reiteradamente medicamentos por fuera del Formulario Terapéutico de la obra social, solicitar prácticas o elementos médicos no comprendidos en la cobertura establecida por el IAPOS o fuera de los protocolos aprobados por el Instituto, que previamente no hayan sido autorizadas por la obra social.
- Desarrollar conductas de mal trato o mala atención al afiliado, contrarias al trato digno.
- Otras

### Destinatario/s:

Podrán efectuar los reclamos personas físicas o instituciones, a saber:

- **Reclamos personales:** realizados por afiliados o no al IAPOS, cuando las circunstancias refieran a la prestación de un servicio a un afiliado al IAPOS.
- **Reclamos institucionales:** efectuados por entidades que representen a los afiliados de la obra social, que informen de la existencia en su poder de reclamos personales.

## ¿Qué necesito para realizarlo?

Completar todos los datos exigidos en el Formulario Único de Reclamos disponible en este sitio web de la Obra Social.

## ¿Cuánto cuesta?

Gratuito.

## ¿Dónde se realiza?

- **Web:** a través del trámite on line de esta página (ir a realizar trámite on line).
- **Telefónica:** comunicándose al 0800 444 4276.
- **Presencial:** en dependencias de la obra social.

**IAPOS** (Instituto Autárquico Provincial de Obra Social)

### Santa Fe

Dirección de Asuntos Jurídico  
San Martín 3145 – Primer Piso - 3000 - Santa Fe

### Rosario

Dpto. Asuntos Jurídico  
Buenos Aires 1480 – Primer Piso - 2000 - Rosario

Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:30 a 13:30

Consultar Centros de Atención del IAPOS en el interior de la provincia de Santa Fe en Trámites relacionado.

## Observaciones:

### Importante:

El Centro de Gestión de Reclamos podrá tomar contacto con el damnificado para verificar la identidad del mismo y/o del afiliado afectado y la verosimilitud de los hechos reclamados.

La recepción del reclamo y su derivación al Centro de Gestión de Reclamos no implica necesariamente su tramitación, ya que las mismas serán ponderadas por el Centro de Gestión de Reclamos en base al contenido de los mismos, su verosimilitud y los resultados de la verificación de la identidad del denunciante y/o afiliado.

## Tramites relacionados:

[IAPOS: Consulta de Centros de Atención](#)