

ENTRE RÍOS  
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES (C.F.I.)  
“AUDITORÍA: IOSPER”  
INFORME FINAL  
DICIEMBRE, 2025

Autores: Lic. Jauregui Marcela, Dr. Nuñez Juan Pablo, Dra. Truffa Natalia Patricia, Dr. Roman Francisco Javier y Lic. Helguera Camila

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	II
Apartado 1: O.S.E.R.: OBRA SOCIAL DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS.....	V
1.1 Caracterización de O.S.E.R.....	V
1.2 Caracterización general de afiliados.....	VI
1.3 Relevamiento de afiliados con discapacidad.....	VIII
Apartado 2: O.S.E.R.: ACCESIBILIDAD.....	XIII
2.1 Accesibilidad: Diseño Universal.....	XIII
2.2 Accesibilidad Web: Proceso de Digitalización en O.S.E.R.....	XVI
2.3 Accesibilidad y Señalización: Apertura de nuevas Delegaciones en O.S.E.R. para la atención de los afiliados.....	XX
2.4 Evaluación de accesibilidad desde la mirada del afiliado.....	XXIV
Apartado 3: O.S.E.R.: PRESTACIONES.....	XXVII
3.1 Atención a los afiliados de O.S.E.R.: Mapa prestacional.....	XXVII
CONCLUSIONES.....	XXX
BIBLIOGRAFÍA.....	XXXIII

## INTRODUCCIÓN

El presente informe final, enmarcado en el proyecto “*auditoría:IOSPER*”, recupera la finalidad de contribuir a la mejora continua de la atención en salud que brinda la Obra Social de Entre Ríos, en adelante O.S.E.R. (actual denominación), mediante el fortalecimiento de su capacidad de respuesta frente a las necesidades específicas de sus afiliados activos, con foco en la equidad, accesibilidad y eficiencia de los circuitos administrativos para llevar a cabo asignaciones adecuadas de las prestaciones a sus afiliados. En este sentido, sus objetivos se vinculan, a saber:

### Objetivo general

Realizar un diagnóstico cuantitativo y cualitativo de la población afiliada activa a O.S.E.R. durante el año 2025, con especial énfasis en los grupos con necesidades específicas, como afiliados pediátricos, adultos mayores y personas con discapacidad, para identificar demandas en salud, evaluar la accesibilidad a las prestaciones actuales y generar insumos que orienten la planificación estratégica y la administración eficiente de los recursos.

### Objetivos específicos

- Caracterizar a la población afiliada a O.S.E.R.; enfatizando el análisis, principalmente cuantitativo, en la variable etaria y en las personas afiliadas con discapacidad. Dicho relevamiento permitirá conocer la cantidad de subgrupos poblacionales activos en la Obra Social con necesidades particulares en salud; arrojando estadísticas a contemplar al momento de planificar y diseñar estrategias de prevención, promoción y atención de la salud de los afiliados.
- Brindar una aproximación a la detección de facilitadores y obstaculizadores para el acceso de los afiliados a las prestaciones brindadas por O.S.E.R; centrando el análisis en el acceso de los afiliados y afiliadas con discapacidad y en las distintas reformas llevadas a cabo por parte de O.S.E.R. para garantizar la accesibilidad de los mismos en materia de atención presencial y digitalización de trámites.
- Proveer insumos técnicos y datos estratégicos para la toma de decisiones institucionales, orientadas al fortalecimiento de políticas de prevención, promoción y atención de la salud.

En este marco, a los efectos de alcanzar los objetivos planificados en la presente obra se diseñó un abordaje asentado en una estrategia metodológica mixta, la cual contempla datos cuantitativos y cualitativos del objeto de estudio para garantizar una comprensión más amplia del mismo. Del mismo modo, reviste carácter de diseño descriptivo atento a que tiende a propiciar una descripción, mediante distintas técnicas de investigación, de la población afiliada a O.S.E.R. y de la accesibilidad de la misma a las distintas prestaciones durante el transcurso del presente año.

Las técnicas de investigación llevadas a cabo han sido variadas, posibilitando así el acceso a distintos elementos necesarios y relevantes para el desarrollo del inicio de la obra. Dichas técnicas, han sido, a saber:

- Revisión de documentos; entre los cuales se realizó un análisis del informe del 2023 sobre el monitoreo del empleo provincial de Entre Ríos publicado por el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES) del Consejo Empresario de Entre Ríos (CEER), informe del Censo Nacional de Población, Hogares, y Viviendas del año 2022 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, informe diagnóstico del segundo semestre de la Provincia de Entre Ríos del 2022 confeccionado por el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales e informe sobre datos estadísticos del registro nacional de las personas con discapacidad del año 2023 aportado por el Área de Estadísticas e Investigación Social de la ANDIS.

Por otro lado, se llevó a cabo una revisión de documentación normativa, a saber: Ley N° 11202 Creación de la Obra Social de Entre Ríos (OSER), Ley N°26378 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley N°9890 de Educación Provincial de Entre Ríos, Ley N°9891 y Ley N° 24.901 de Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las personas con discapacidad.

- Entrevistas abiertas no estructuradas y semi estructuradas con autoridades de O.S.E.R., incluyendo discapacidad, administración, comunicación y marketing.
- Investigación bibliográfica
- Análisis de datos a partir de la recolección de los mismos respecto de los afiliados a OSER y posterior transformación estadística a partir de variables vinculadas a edad

y condición de salud que certifique discapacidad. Asimismo, se realizó una lectura y análisis de los datos generados por la Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Entre Ríos respecto de las tasas de mortalidad por grupos de edad y sexo en el periodo 2000-2023.

- Análisis de contenido; incluyendo los vinculados a partir del acceso a las plataformas, redes sociales y aplicaciones de O.S.E.R.
- Construcción de Mapeo de Juntas Evaluadoras en la Provincia de Entre Ríos y de instituciones que brindan atención a los afiliados de O.S.E.R..
- Diseño de instrumento de recolección de información a los fines de brindar a O.S.E.R. una herramienta de evaluación de los cambios que vienen llevando a cabo en materia de accesibilidad de los afiliados una vez culmine la etapa de implementación.
- Utilización de fuentes secundarias.

Por último, es menester destacar que el informe final se encuentra estructurado en 4 apartados. El primero de ellos, brinda una caracterización general acerca de O.S.E.R.; incorporando un análisis de su población afiliada y el marco teórico-normativo desde donde se concibe a las personas con discapacidad. El segundo apartado, presenta una aproximación a las prestaciones brindadas por la Obra Social de Entre Ríos, tomando como eje de análisis la accesibilidad y focalizando el acceso de los afiliados con discapacidad a las mismas. El mismo, incluye el marco teórico-normativo desde donde se entiende la accesibilidad universal y exhibe un diseño de instrumento de recolección de información destinada a los afiliados de O.S.E.R. que les será de utilidad para evaluar las reformas de la cultura organizacional digital desde la mirada de los afiliados que se viene llevando a cabo durante el presente año. El tercero, presenta un instrumento confeccionado por el Grupo, relacionado a un mapa prestacional, que podría constituirse como herramienta práctica y accesible para el afiliado. Por último, se brindan las conclusiones finales que ha arrojado el presente proyecto y se detalla la bibliografía consultada y utilizada a lo largo de la Obra.

## **1. O.S.E.R.: OBRA SOCIAL DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS**

El presente apartado tiene por propósito brindar una breve caracterización de la Obra Social de Entre Ríos como así también propiciar un diagnóstico aproximado de sus afiliados durante el año 2025; tomando como variable la edad de los mismos y pudiendo contabilizar cantidad de afiliados pediátricos, adultos y adultos mayores que podrían requerir atenciones específicas de salud.

Por otro lado, se expondrá el marco teórico-normativo desde donde se entiende a las personas con discapacidad; dando lugar al relevamiento realizado en función de las personas con discapacidad que se encuentran afiliadas actualmente a la Obra Social.

### **1.1. Caracterización de O.S.E.R.**

Durante el corriente año, la Legislatura de la Provincia de Entre Ríos sanciona la Ley N° 11.202 a partir de la cual se crea la Obra Social de Entre Ríos (O.S.E.R.) y, establece en el Capítulo I, artículo 1 que la misma será una entidad de derecho público con autarquía administrativa y financiera, con domicilio legal en la ciudad de Paraná, que será continuadora legal y patrimonial del Instituto Obra Social de la Provincia de Entre Ríos (IOSPER).

Respecto de sus afiliados, menciona dentro del capítulo IV, art. 19, que quedarán obligatoriamente comprendidos en el régimen vigente, a saber:

- Funcionarios, magistrados, empleados y agentes que desempeñen cargos en cualquiera de los Poderes del Estado Provincial, Municipalidades y Comunas, sus reparticiones u organismos autónomos, autárquicos o descentralizados y su grupo familiar.
- Los jubilados, retirados y pensionados de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia y los que en el futuro gozaren de tales beneficios del mencionado organismo, que hayan realizado aportes a la Obra Social en su vida laboral.
- Los menores de edad que se encuentren bajo el amparo del Organismo estatal de protección de sus derechos.

Según los aportes del último Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas llevado a cabo por el INDEC en el año 2022 se estima que la planta de personal de personal de la Administración Pública Provincial de Entre Ríos

es de 88.549 agentes; siendo 62 agentes cada 1000 habitantes según una densidad poblacional de 1.426.426. Valores que se han ido incrementando, tal como lo menciona el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES) del Consejo Empresario de Entre Ríos (CEER) (2023) en su última publicación respecto del monitoreo del empleo provincial; evidenciando el alcance de 91.590 agentes en Junio del año 2023.

En la actualidad, O.S.E.R. tiene por objeto, según lo menciona en su sitio oficial, “atender y entender en todo y cada uno de los aspectos inherentes a la salud de nuestros afiliados: desarrollando estrategias de prevención, promoción y atención; fortaleciendo el rol de la administración de recursos financieros con una cultura organizacional enfocada en el afiliado, dinamizando el crecimiento del personal de acuerdo a los valores de nuestra obra social y procurando la modernización permanente de los modelos de atención”.

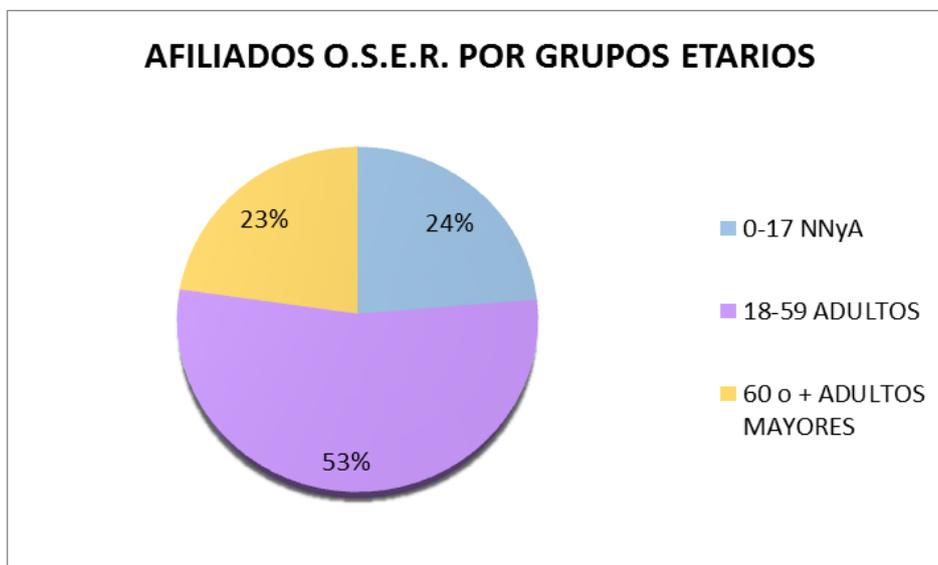
En consonancia con lo anteriormente expuesto, del espacio de intercambio sostenido por expertos del Grupo con autoridades de O.S.E.R., se desprende que recientemente, desde la Obra Social, han implementado nuevos circuitos administrativos para facilitar a los afiliados la accesibilidad a las atenciones, mencionando, por ejemplo, el inicio de la digitalización de los expedientes y solicitudes. Por otro lado, en cuanto a los afiliados, refiere que en el último tiempo han comenzado a sistematizar únicamente cantidad de personas con Certificado Único de Discapacidad; no contando con herramientas gráficas ni relevamientos cuantitativos según grupos etarios de los afiliados que permita el diseño de estrategias de prevención y promoción de la salud de los mismos y que responda a las distintas necesidades específicas de cada grupo.

A continuación, se brindará un análisis del abordaje realizado a partir de la lectura analítica del padrón de afiliados a O.S.E.R. en Julio del 2025.

## **1.2. Caracterización general de afiliados**

Para el presente abordaje, el Grupo llevó a cabo una articulación con el área de sistemas de O.S.E.R., desde donde han facilitado un listado de afiliados activos a la obra social hasta el mes de Julio del corriente año inclusive. Seguidamente, se realizó un análisis de los datos analizando los mismos en función de la variable: edad y generando estadísticas según grupos etarios, a saber: 0 a 17 años (Niños, Niñas y Adolescentes), 18 a 59 años (Adultos) y mayores de 60 años (adultos mayores).

Al mes de Julio del corriente año, según el padrón de afiliados propiciado por el área de sistemas, O.S.E.R. registra un total de 289.342 afiliados.



El relevamiento desplegado de análisis de datos ha arrojado que, en la actualidad, la población que cuenta con la cobertura de salud de O.S.E.R. se caracteriza por encontrarse un 23% (65.775 afiliados) en la edad mayor a 60 años; dentro de los cuales un 6,7% (19.485 afiliados) es representado por mayores de 75 años, quienes, según lo aportado por la Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Entre Ríos al 2023 registró un 76% de mortalidad por cada 1.000 habitantes mientras que, en la franja de 65 a 74 años fue del 23,4%.

En lo que respecta a franja etaria de 0 a 17 años de edad, se observa que un 24% (68.559 afiliados) es representado por niños, niñas y jóvenes afiliados. En relación a este último dato, resulta pertinente destacar que, un 0,2% (810) ubica a niños y niñas de 0-1 año, dato relevante a contemplar al momento del diseño de estrategias de promoción, prevención, asistencia y atención de la salud en función de que la tasa de mortalidad infantil<sup>1</sup> para la Provincia de Entre Ríos alcanzó el 10,6% según las Estadísticas Vitales del Ministerio de la Salud de la Nación entre 2019-2021 (Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, 2022, p.9). Por otra parte, un 20 % (59.162 afiliados) de los niños, niñas y jóvenes se encuentra en edad escolar obligatoria

<sup>1</sup> Indicador demográfico que señala el número de defunciones de niños y niñas en una población cada mil nacimientos vivos registrados, durante su primer año de vida.

para la Provincia de Entre Ríos, según lo establece la Ley Provincial de Educación de Entre Ríos N° 9.890.

Por último, la proporción mayor se refleja en la franja etaria de 18 a 59 años de edad, quienes son afiliados en edad potencialmente activa para trabajar y que, no se encuentran dentro de la edad obligatoria para finalización de estudios; arrojando el relevamiento un 53% (155.008) de afiliados que se encuentran dentro del mencionado rango etario.

### **1.3. Relevamiento de afiliados con discapacidad**

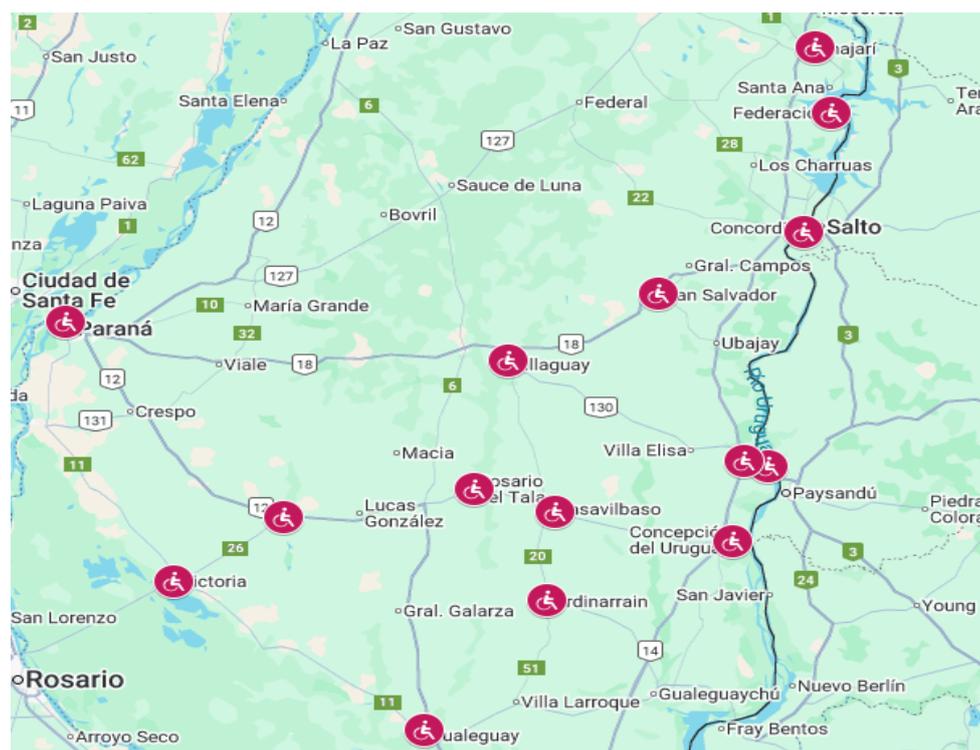
La República Argentina bajo la Ley N° 27.044/14 otorga jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley N°26.378), la cual establece que, las personas con discapacidad “incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece en su artículo 1 “promover, proteger y asegurar el pleno e igual disfrute de los derechos humanos y libertades fundamentales por parte de las personas con discapacidad, y respetar su dignidad inherente”. Por otro lado, en su artículo 25 establece que los Estados Partes “reconocen que las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a servicios de salud que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación relacionada con la salud.”

Según lo establecido por la Agencia Nacional de Discapacidad de la República Argentina, el Certificado Único de Discapacidad es una política pública que propicia la federalización por su validez nacional, unifica los criterios de certificación de la discapacidad a nivel nacional y favorece la accesibilidad de los ciudadanos a sus derechos. En este sentido, el Certificado Único de Discapacidad, dentro de los diversos derechos que le garantiza a las personas con discapacidad, reconoce el del acceso al Sistema de Prestaciones Básicas bajo la Ley N° 24.901, la cual determina en su artículo 2 que las obras sociales tendrán a su cargo con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la presente ley, que necesiten las personas con discapacidad afiliadas a las mismas.

En lo que respecta a la Provincia de Entre Ríos, bajo la Ley N°9.891 se declara, en su artículo 1, de “interés público el desarrollo integral de las personas con discapacidad, en iguales condiciones de acceso, oportunidad, características, derechos y deberes que el resto de los habitantes; conforme lo establece la Ley Nacional N°24.901” y determina, en su artículo 8, que “el Instituto Provincial de Discapacidad, a través de las juntas que éste designe, certificará la existencia de una persona con discapacidad, su naturaleza y su causa o causas, teniéndose en cuenta las directivas del Servicio Nacional de Rehabilitación. Este certificado, o el extendido por autoridad nacional, constituirán acreditación suficiente a los efectos de la presente Ley”.

En la actualidad, la Provincia de Entre Ríos, tal como se podrá observar en el mapeo que se exhibirá a continuación, cuenta 83 Municipios de los cuales únicamente un total de 11 de ellos cuenta con Juntas Evaluadoras de Discapacidad para la certificación de discapacidad.



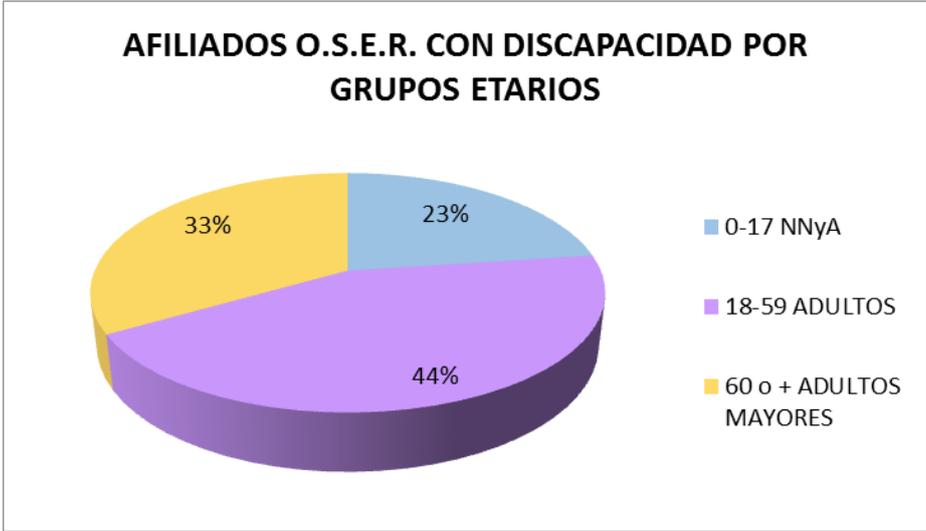
Según el último informe realizado por el Área de Estadísticas e Investigación Social de la ANDIS respecto de los datos estadísticos del registro nacional de las personas con discapacidad hasta Noviembre del 2023 se estima que en la República Argentina hay 1.680.723 personas con Certificado Único de Discapacidad vigente, lo que representa que el 3,6% de la población nacional tiene Certificado Único de Discapacidad. Del total de personas con

discapacidad de dicha población, el estudio destaca que en la Provincia de Entre Ríos habría un total de 50.164 personas con discapacidad, es decir, un 3% de la población entrerriana cuenta con Certificado Único de Discapacidad.

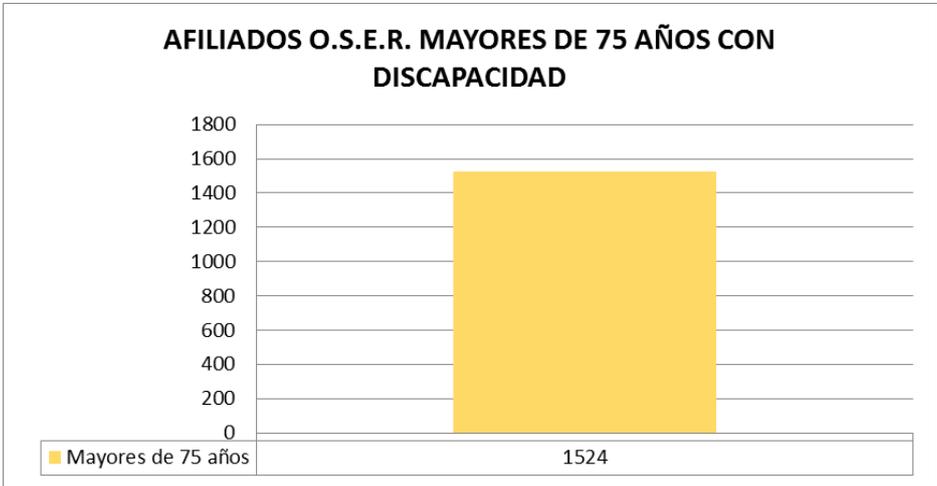
A partir del marco conceptual y normativo descripto hasta aquí, se inicia un relevamiento parcial de las personas con discapacidad afiliadas a la obra social que tienen por derecho el acceso al Sistema de Prestaciones Básicas. En este sentido, el Grupo despliega una articulación con el área de Discapacidad de O.S.E.R., desde donde refieren que, en la actualidad, contarían con un padrón específico de personas que han presentado en la Obra Social su Certificado Único de Discapacidad. Seguidamente, para su acceso, se realizó una nueva articulación con el área de sistemas de O.S.E.R., quienes, en el padrón de afiliados referenciado en el subapartado 1.2 han proporcionado los afiliados que contaban con Certificado Único de Discapacidad como aquellos que no.



El relevamiento llevado a cabo por el Grupo ha arrojado que de un total de 289.342 afiliados a O.S.E.R. un 3,7% (10.877) son afiliados con discapacidad.



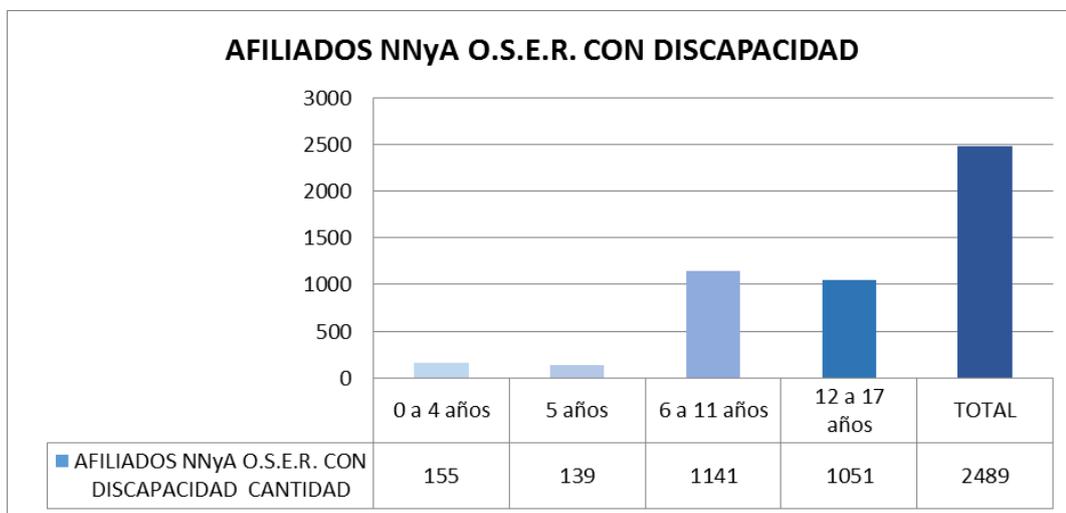
El análisis de los datos han permitido identificar que de los 10.877 afiliados con discapacidad la mayor proporción se concentra dentro de la franja etaria entre los 18 y los 59 años, con el 44% (4757 afiliados), lo que representaría un 3,0% de la población potencialmente activa para trabajar y que, no se encuentran dentro de la edad obligatoria para finalización de estudios.



Seguidamente se observa que un 33% (3.631 afiliados) refleja cantidad de afiliados con discapacidad mayores de 60 años; representando un 5,5% del total de afiliados mayores a 60 años. En lo referido a mayores de 75 años, tal como se detalló en el subapartado 1.2., O.S.E.R cuenta con 19.485 afiliados entre los cuales un 7,8% (1.524 afiliados) tiene una discapacidad.

Por último, se presenta el análisis estadístico respecto de los afiliados con discapacidad entre 0-17 años de edad, quienes representan un total de

23% (2.489 afiliados), lo que constituye un 3,6% del total de afiliados a O.S.E.R. en dicho grupo etario.



Por último, al desplegar una lectura exhaustiva de los resultados arrojados, puede detectarse que un total de 93,6% (2.331) de los Niños, Niñas y Jóvenes con discapacidad afiliados a O.S.E.R. se encuentran en edad escolar obligatoria; quienes, en función de la Ley Provincial N°9.891 y Ley Nacional 24.901 podrían requerir de mayores prestaciones terapéuticas y educativas, entre las cuales se destacan los CET, Acompañantes Externos/Terapéuticos, Maestra/o u Docente de Apoyo a la Inclusión, T.O., Psicopedagogía, Psicología, Fonoaudiología, equipamiento específico, según condición de salud, para garantizar los apoyos que sean necesarios para garantizar el acceso al aprendizaje.

## **2. O.S.E.R.: ACCESIBILIDAD**

El presente apartado tiene por propósito brindar una aproximación a las prestaciones brindadas por la Obra Social de Entre Ríos, tomando como eje de análisis la accesibilidad y focalizando el acceso de los afiliados con discapacidad a las mismas.

Por otro lado, se expondrá el marco teórico-normativo desde donde se entiende la accesibilidad universal; dando lugar a las distintas modificaciones que se vienen implementando al interior de O.S.E.R. para garantizar el acceso de todos sus afiliados a las prestaciones requeridas.

A los fines de dar cierre al apartado, se realizará la presentación de un diseño de instrumento de recolección de información destinada a los afiliados de O.S.E.R. que les será de utilidad para evaluar las reformas de la cultura organizacional digital desde la mirada de los afiliados.

### **2.1. Accesibilidad: Diseño Universal**

El apartado presentado previamente ha posibilitado evidenciar que, una parte de los afiliados activos que tiene O.S.E.R. en la actualidad son personas con discapacidad; entendiéndose a las mismas, en función de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley N°26.378), la cual establece que, las personas con discapacidad “incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

En este marco, en consonancia con Boudeguer Simonetti A., Prett Weber Terrae Pamela y Squella Fernández Patricia (2010) se parte de entender por accesibilidad al conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluyendo a personas con discapacidad. Dichas autoras, destacan que una buena accesibilidad se destaca por ser aquella que no es percibida por los usuarios como tal; buscando un diseño equivalente para todos, cómodo, estético y seguro.

Por su parte, en su artículo N°9, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad refiere, a saber:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Por otro lado, especifica que Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;

c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;

d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

En este marco, con el avance del tiempo, la concepción acerca de lo que hoy se entiende por accesibilidad se ha ido transformado en el tiempo hasta conformar un enfoque, donde el eje principal reside en concebir el entorno y los objetos de forma “inclusiva” o apta para todas las personas; surgiendo así el concepto de Diseño Universal o Diseño para Todos. Dicho concepto entiende al diseño de productos y entornos aptos para el uso de la mayor cantidad de personas que conforman una sociedad sin requerir adaptaciones (Boudeguer Simonetti A., Prett Weber Terrae Pamela y Squella Fernández Patricia, 2010, p. 15).

Continuando, los autores anteriormente referenciados recuperan los 7 principios que debe contemplar un Diseño Universal, propuestos por Ronald Lawrence Mace, entre los cuales menciona:

- **IGUALDAD DE USOS:** El diseño debe ser de utilidad y accesible a personas con diversas capacidades; proporcionando las mismas maneras de uso para todos los usuarios y evitando segregar o estigmatizar a cualquier usuario.

- **USO FLEXIBLE:** El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y capacidades individuales; ofreciendo posibilidades de elección en los métodos de uso, que pueda accederse y usarse tanto con la mano derecha como con la izquierda, que facilite al usuario la exactitud y precisión y que se adapte al paso o ritmo del usuario.

- **USO SIMPLE Y FUNCIONAL:** El diseño debe ser fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario; contemplando capacidad de comunicar al usuario de manera eficaz y sencilla, siendo consistente con las expectativas e intuición del usuario, acomodando a un amplio rango de alfabetización y habilidades lingüísticas y que proporcione avisos eficaces y métodos de respuesta durante y tras la finalización de la tarea.

- **INFORMACIÓN COMPRENSIBLE:** El diseño debe comunicar al usuario de manera eficaz, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo; utilizando diferentes modos para presentar de manera redundante la información esencial, proporcionando contraste suficiente entre la información esencial y sus alrededores, ampliando la legibilidad de la información esencial, que diferencie los elementos en formas que puedan ser descritas y, por último, que proporcione compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.

- **TOLERANCIA AL ERROR:** El diseño debe minimizar los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.

- **BAJO ESFUERZO FÍSICO:** El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible; permitiendo que el usuario mantenga una posición corporal neutra, que utilice de manera razonable las fuerzas necesarias para operar, que minimice las acciones repetitivas y que minimice el esfuerzo físico continuado.

- **DIMENSIONES APROPIADAS:** Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación e independientemente de su tamaño, posición o movilidad; proporcionando una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario sentado como de pie, que el alcance de cualquier componente sea confortable para cualquier usuario sentado o de pie, que se acomode a variaciones de tamaño de la mano o del agarre y que proporcione el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal.

A los fines de garantizar desde O.S.E.R. la accesibilidad de todos sus afiliados, en igualdad de condiciones a sus prestaciones, se debe contemplar el Diseño Universal descrito hasta aquí; contemplando sus distintos principios.

## **2.2. Accesibilidad Web: Proceso de Digitalización en O.S.E.R.**

De las entrevistas mantenidas con distintos representantes de áreas de O.S.E.R., incluyendo Discapacidad, se desprende que desde el 1° de Marzo del corriente año se han iniciado distintas reformas para facilitar la digitalización de circuitos y de trámites al interior de la Obra Social; recuperando la mirada de los afiliados respecto de los obstaculizadores que tenían al momento de iniciar cualquier solicitud en materia de prestación y/o atención.

Es en este marco, que se crea al interior de O.S.E.R. el área de Comunicación y Marketing, con quien el Grupo -en el marco de la presente obra- ha sostenido un espacio de entrevista abierta para conocer de qué manera se lleva a cabo el proceso de digitalización y cómo impacta en los circuitos de atención al afiliado.

La entrevista llevada a cabo con el referente del área anteriormente referenciada arroja que en los últimos meses han comenzado a cambiar la comunicación y las estrategias comunicacionales; planificando llevar a cabo en el corto plazo espacios de capacitación a los afiliados respecto de la manera en que deberán llevar adelante sus trámites de manera digital. No solo han iniciado con modificaciones en la plataforma web y redes sociales sino que además, han impulsado una aplicación denominada “Mi O.S.E.R.” para escanear órdenes electrónicas, consultas por telemedicina, solicitar autorizaciones, acceder a credencial digital, consultar prestadores y/o establecimientos que brindan atención, entre otras.

En esta línea, a los fines de realizar un análisis de las distintas transformaciones que se vienen desarrollando al interior de O.S.E.R. en materia de digitalización y atención al afiliado para garantizar su accesibilidad se focalizará la atención en la actual plataforma web de O.S.E.R. y en la reciente aplicación móvil “Mi O.S.E.R.”; desde el enfoque de accesibilidad Web.

Recuperando los aportes de la Dirección de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Córdoba (2013) al momento de planificar y diseñar un plan de accesibilidad se debe tener en cuenta la necesidad de una programación de acciones y una designación de funciones que puedan garantizar la supresión de obstáculos y barreras; definiendo la base necesaria para que estas últimas no vuelven a surgir. Del mismo modo, plantean que debe sustentarse en una planificación política, entendiendo a la accesibilidad como una condición o característica a tener en cuenta en todo momento, para lo que es preciso tener una perspectiva de acción a medio y largo plazo.

En este subapartado, al hablar de accesibilidad web se hace mención a la implementación de acciones de carácter digital que posibilitan, mediante diseños accesibles, que todas las personas, más allá de sus capacidades y/o condiciones de salud, puedan utilizar internet y sus derivados, como por ejemplo plataformas, de manera fácil; pudiendo navegar por las mismas sin dificultades ni barreras; asegurando que todos los sitios se adapten a las necesidades de todos, incluyendo adultos mayores, personas con distintos niveles de alfabetización y hasta personas con discapacidad.

Por su parte, la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI), destaca que la accesibilidad considera un amplio rango de

discapacidades, como son las visuales, auditivas, físicas, del habla, cognitivas, relativas al lenguaje, de aprendizaje y neurológicas pero también incorpora a personas mayores y usuarios en general al momento de establecer Criterios de Accesibilidad Web.

En Septiembre del año 2019, en la Argentina, mediante la Disposición 6/2019, la ONTI aprueba las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web 2.0 y los Criterios de Conformidad adoptados por la República Argentina; dentro de los cuales se destaca, a saber:

1-Principio: Perceptibilidad

- Pauta 1.1 Alternativas textuales
- Pauta 1.2 Contenido multimedia dependiente del tiempo
- Pauta 1.3 Adaptabilidad
- Pauta 1.4 Distinguible

2-Principio: Operabilidad

- Pauta 2.1 Accesible a través del teclado
- Pauta 2.2 Tiempo suficiente
- Pauta 2.3 Ataques
- Pauta 2.4 Navegable

3-Principio: Comprensibilidad

- Pauta 3.1 Legible
- Pauta 3.2 Predecible
- Pauta 3.3 Ayuda a la entrada de datos

4-Principio: Robustez

- Pauta 4.1 Compatible

Ahora bien, explicitado el marco teórico-normativo desde el cual se llevará a cabo el análisis de las plataformas vigentes de O.S.E.R. resulta imprescindible, retomar lo plasmado en el informe de avance presentado por el Grupo anteriormente, donde se detalla que, al momento del relevamiento en Agosto del corriente año, O.S.E.R. cuenta con 10.877 (3,7%) de afiliados con discapacidad. Asimismo, puede decirse que de un total de 289.342 afiliados un 23% (65.775 afiliados) son personas en edad mayor a 60 años; dentro de los cuales un 6,7% (19.485 afiliados) está representado por mayores de 75 años.

El relevamiento realizado arrojaría la importancia de que desde O.S.E.R. puedan llevarse a cabo las modificaciones que se están realizando en la actualidad para garantizar el acceso de los afiliados a la información y a las prestaciones, incorporando acciones tendientes a impulsar diseños webs y plataformas accesibles para todos sus afiliados por igual; superando barreras digitales. Los aportes de Sala Mozos E. y Alonso Lopez F. (2005) respecto del concepto de “diversidad de ciudadanos” permite evidenciar que, las sociedades actuales no están preparadas para dar respuesta a la diversidad de condiciones, es decir, características físicas, cognitivas y culturales diferentes y funciones diferentes; debiendo contemplar dicha diversidad al momento de planificar, diseñar, estructurar y gestionar, en este caso, una Obra Social.

En este marco, puede decirse que, al momento de ingresar a la página web de O.S.E.R mediante el link <https://www.iosper.gob.ar/> se evidencia que la misma es interactiva; incluyendo sectorización de la página señalizada con apoyo gráfico visual (imágenes ilustrativas) que podrían facilitar la navegación de los afiliados.

En cuanto a barreras detectadas que podrían mejorarse en pos de garantizar la accesibilidad web de los afiliados, podría decirse que, ni la página web, redes sociales ni tampoco la aplicación “Mi O.S.E.R.” cuentan con apoyo audio visual que incluya explicación verbal y en lengua de señas destinadas, por ejemplo, a personas con discapacidad auditiva que podría no estar alfabetizada y/o con discapacidad visual. Llevar a cabo esta orientación permitiría que la información sea perceptible; garantizando la accesibilidad mediante los diferentes sentidos del afiliado, como la vista y el oído.

Por otro lado, se observa además que tanto la página como la aplicación “Mi O.S.E.R.” no cuentan con una sección específica sobre discapacidad, la cual podría incluir, por ejemplo, información a los afiliados respecto de la cobertura de prestaciones, equipamiento, medicaciones, entre otras, acordes al diagnóstico que los mismos tengan en su Certificado Único de Discapacidad; pudiendo incluirse teléfonos y/o lugares de asesoría para que los afiliados con discapacidad y/o familiares puedan acudir para evacuar dudas e inquietudes acerca de la cobertura de O.S.E.R. en función de lo establecido en Ley N°9891 y Ley N° 24.901 de Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las personas con discapacidad.

Facilitar el acceso a la información y el posibilitar espacios concretos y claros donde los afiliados y familiares puedan acudir para evacuar dudas podría evitar el despliegue de los distintos recursos de amparo por parte de los afiliados que en el último tiempo se han ido incrementando; según explica el Director del área de Discapacidad en la entrevista sostenida con el Grupo.

A los fines de que los usuarios puedan detectar fácilmente la sección de información sobre discapacidad y/o que puedan redirigirse a explicaciones de la página, por ejemplo para acceso a la información mediante explicaciones audiovisuales que incluya imágenes y/o videos con explicación verbal y en lengua de señas, podría incluirse el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.). Del mismo modo, podrían socializarse periódicamente posteos en las redes sociales de la Obra Social, mediante publicaciones permanentes e historias, a los fines de socializar la sección con sus afiliados como de difundir las modificaciones que se llevan a cabo en materia de accesibilidad e inclusión.

### **2.3. Accesibilidad y Señalización: Apertura de nuevas Delegaciones en O.S.E.R. para la atención de los afiliados**

En el apartado precedente, se hizo mención al relevamiento realizado por el Grupo respecto de la cantidad de afiliados adultos mayores (entre 60 y 75 años) y con discapacidad que registra actualmente O.S.E.R. representando estos grupos poblacionales un porcentaje relevante del total de afiliados; los cuales no solo requieren de diseños digitales accesibles que garanticen igualdad de acceso a la información sorteando barreras digitales, como ya se hizo mención, sino que podrían requerir de una atención y acompañamiento presencial por no contar con dispositivos acordes y/o manejos de los mismos.

Para propiciar una adecuada atención de los afiliados con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los afiliados, será imprescindible se contemple en futuras reformas como en el diseño de nuevas Delegaciones de O.S.E.R. las recomendaciones dispuestas por el Diseño Universal; del cual se hizo mención en el subapartado 2.1.

Si bien se observa que, las Delegaciones vigentes implementan algunas de las recomendaciones del Diseño Universal, como por ejemplo, el contemplar asientos en espacios de recepción de afiliados por los tiempos de espera o el contar con mobiliario accesible (escritorios) destinados a la atención y recepción de los afiliados con medidas acordes para atender a una persona en silla de ruedas, con altura máxima de 80 cm; hay otras sugerencias que podrían llevarse a cabo de manera paulatina en las Delegaciones ya existentes o bien ser tenidas en cuenta al momento de diseñar aperturas de nuevos espacios para la atención de sus afiliados, desde un enfoque de accesibilidad, a saber:

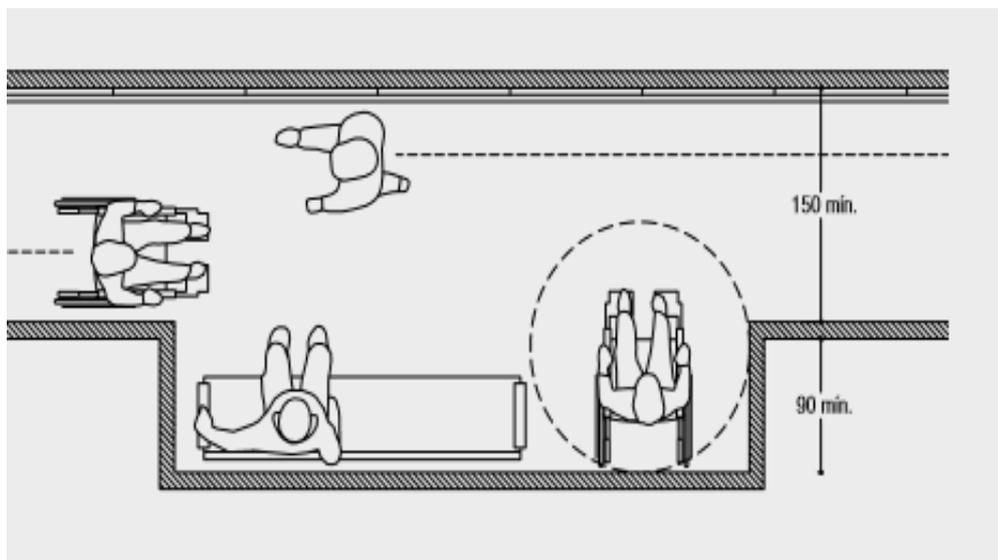
- Incorporación de rampas fijas o móviles como alternativa a escaleras y/o escalones para personas con discapacidad motora.

- Complementación de rampas con pasamanos para mayor seguridad del afiliado, sobre todo cuando la misma supera un metro.



- En espacios de circulación común de personas, como pasillos, evitar la colocación de objetos que puedan obstaculizar la circulación de las personas; priorizando el paso, por ejemplo, de personas que utilizan sillas de ruedas para su desplazamiento y/o elementos de apoyo para la marcha como un andador.

- Tener en cuenta dentro de los espacios de espera, además de destinar un espacio con asientos para los afiliados, incluir uno o más espacios para que las personas en silla de ruedas se puedan ubicar fuera de espacios de circulación común.



- Incorporar manijas anatómicas con mecanismos de presión o palanca a una altura de 95 cm; facilitando el primer acceso del afiliado a la atención.



- Considerar la incorporación de un baño inclusivo; acorde a lo establecido en los manuales de Diseño Universal.

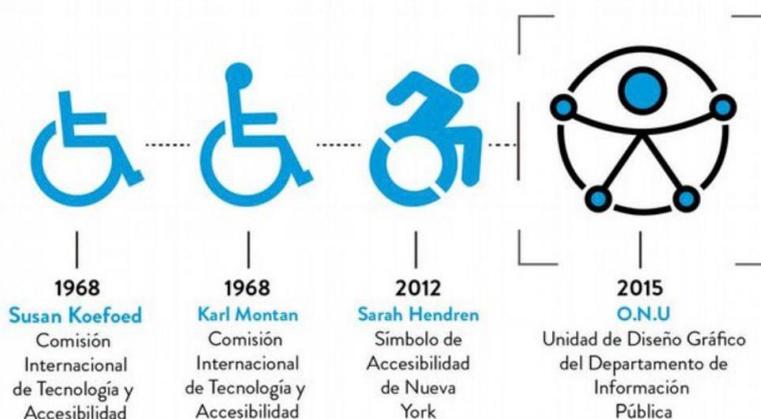


- Evaluar y considerar la implementación de un estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad lo más próxima a la puerta de ingreso a la Delegación; facilitando al afiliado el acceso a esta última sin realizar marchas y/o desplazamientos largos.



- Al momento de la recepción de las personas y/o informar avisos; acompañar los mismos con apoyos visuales para personas con discapacidad auditiva.
- Considerar dentro de los espacios iluminación y contraste pertinente para facilitar la atención y el desplazamiento de las personas con discapacidad visual.
- Podría incluirse un código QR donde se pueda brindar al afiliado, por ejemplo con discapacidad auditiva, información necesaria en lengua de señas y/o video descriptivo de los distintos trámites que tiene que llevar a cabo dentro de la Delegación.

Es menester destacar la importancia de la señalización dentro y fuera de las Delegaciones con letras legibles y visibles, acompañadas de elementos visuales concretos que podrían incorporar iconos y/o pictogramas para facilitar la percepción de los afiliados. Asimismo, podría incluirse en espacios donde se garantice la accesibilidad del afiliado el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.) para dar cuenta a sus afiliados de que dicho espacio fue diseñado de manera accesible.



En relación al S.I.A., con el traspaso del tiempo y el cambio de paradigma y mirada en materia de discapacidad se ha observado la transformación del Símbolo Internacional de Accesibilidad, el cual debe ser utilizado de manera correcta, cuando se cumpla con las condiciones de accesibilidad y de diseño universal en espacios públicos, privados, medios de transporte, productos, servicios y procesos de comunicación. En este sentido, el Símbolo Internacional de Accesibilidad Universal, desarrollado por la Unidad de Diseño Gráfico del departamento de Información Pública de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), representa a una persona activa, en armonía con otros y en relación con el espacio, los objetos, los servicios y la comunicación; alejándose de una mirada de discapacidad específica e incorporando la visión de inclusión y accesibilidad universal.

Por último, si bien en el presente apartado se ha hecho referencia a los afiliados de la Obra Social es necesario dar cuenta que las distintas adaptaciones y configuraciones para la creación de entornos accesibles no solo posibilita el acceso a la salud y a la información sin barreras a sus afiliados sino que además promueve el cupo laboral de personas con discapacidad en O.S.E.R.; contando, por ejemplo, con las condiciones de accesibilidad necesarias según el Diseño Universal para que una persona con silla de ruedas pueda desempeñarse en la atención al público.

#### **2.4. Evaluación de accesibilidad desde la mirada del afiliado**

Tal como se mencionó en páginas anteriores, las entrevistas llevadas adelante por el Grupo con el área de Comunicación y Marketing ha posibilitado planificar y diseñar instrumento de recolección de información, mediante encuesta cerrada destinado a los afiliados de manera anónima, que podrá ser implementada en futuras obras, una vez concluidas -tal como ya se mencionó- las modificaciones que se encuentran en curso respecto de la refacción de la cultura organizacional digital. La implementación de este instrumento posibilitará a la Obra Social evaluar si las reformas implementadas a lo largo del corriente año han cumplimentado los objetivos propuestos en materia de accesibilidad; desde la visión de sus afiliados.



## ENCUESTA AL AFILIADO DE O.S.E.R.

La presente encuesta, destinada a los afiliados de O.S.E.R., será de carácter anónima y tiene por objetivo contemplar la mirada de los beneficiarios para mejorar los procesos de atención en la salud.

Por favor, califica lo siguiente:

¿CÓMO CALIFICARÍAS LA ATENCIÓN DE O.S.E.R.?	MUY DISCONFORME	DISCONFORME	NEUTRAL	CONFORME	MUY CONFORME
¿QUÉ TAN CONVENIENTE ES LA UBICACIÓN DE NUESTROS CENTROS DE SALUD?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿A QUÉ DISTANCIA TIENE UN CENTRO DE ATENCIÓN DE LA SALUD POR O.S.E.R.?	MUY LEJOS (+ DE UN TRANSPORTE)	LEJOS ( UN TRANSPORTE)	CERCA	MUY CERCA	
¿QUÉ TAN ACCESIBLE ES SOLICITAR UN TURNO MÉDICO?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿QUÉ TAN FÁCIL TE RESULTA UTILIZAR LA PLATAFORMA DE O.S.E.R. PARA BUSCAR INFORMACIÓN?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿QUÉ CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZAS CON MAYOR FRECUENCIA PARA HACER TUS TRÁMITES / CONSULTAS POR O.S.E.R.?	ATENCIÓN PRESENCIAL	WHATSAPP	APLICACIÓN MOVIL	OTRAS	
¿ALGÚN TRÁMITE LO PUDISTE HACER DESDE TU CASA?	SÍ	NO	¿CÚAL?		
¿CONSIDERAS QUE ALGÚN TRÁMITE PODRÍA FACILITARSE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>		
SI ALGUNA VEZ PRESENTASTE DOCUMENTACIÓN PARA ALGÚN TRÁMITE DE DISCAPACIDAD... ¿TE RESULTÓ FÁCIL?	LO PUEDO HACER SOLO	A VECES NECESITO AYUDA	NO PUEDO HACERLO SOLO		
SI ALGUNA VEZ GESTIONASTE EL CERTIFICADO ÚNICO DE DISCAPACIDAD... ¿QUÉ TAN FÁCIL TE RESULTÓ EL TRÁMITE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿LA INFORMACIÓN DE DISCAPACIDAD LA PUDO ENCONTRAR EN LA PÁGINA WEB?	SÍ	NO			
¿SOBRE QUÉ DEBERÍA MEJORAR O.S.E.R.?	ATENCIÓN AL AFILIADO	TIEMPO DE TURNOS	TIPO DE PRESTACIONES	MAYOR INFO EN WEB	OTRAS
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para finalizar con el presente apartado y recuperando lo propuesto por Sala Mozos E. y Alonso Lopez F. (2005) es necesario contemplar que en la actualidad y con el impacto de las nuevas tecnologías en el cotidiano de la

sociedad, internet se torna un medio por el cual resulta más accesible la canalización de los servicios dada su flexibilidad y bajo costo, por ejemplo, para O.S.E.R. a partir de las transformaciones diseñadas en la cultura organizacional digital. En este marco, será imprescindible que las posibilidades tecnológicas se conviertan en un herramienta de facilidad agregada y no en una barrera para el acceso de las personas a los servicios.

Tal como lo mencionan los autores, en este proceso de transformaciones de la cultura organizacional, se deberá tener en consideración el principio de suplencia, es decir, que se deberá proveer desde O.S.E.R. un servicio y una atención a sus afiliados de manera integrada en donde se incluya a toda la población afiliada a la Obra Social, la cual se desprende de todas las entrevistas sostenidas por el Grupo con referentes de áreas, incluyendo aquellos subgrupos que no estén contempladas dentro del marco planeado de reestructuración de O.S.E.R., pudiendo quedar por fuera - por ejemplo- afiliados que no tienen acceso a internet ni a las oficinas de atención por encontrarse en lugares geográficos alejados de las mismas. De lo contrario, O.S.E.R. deberá diseñar nuevos medios necesarios que garanticen una atención adecuada a todos sus afiliados en igualdad de condiciones.

### **3. O.S.E.R.: PRESTACIONES**

Este último apartado tiene como objetivo presentar el instrumento confeccionado por el Grupo, en el marco de la presente obra, vinculado a un mapa prestacional interactivo que podría posibilitar a los afiliados conocer los lugares en que pueden ser atendidos mediante la cobertura de O.S.E.R.; visibilizando gráficamente distancias y cercanías con sus hogares.

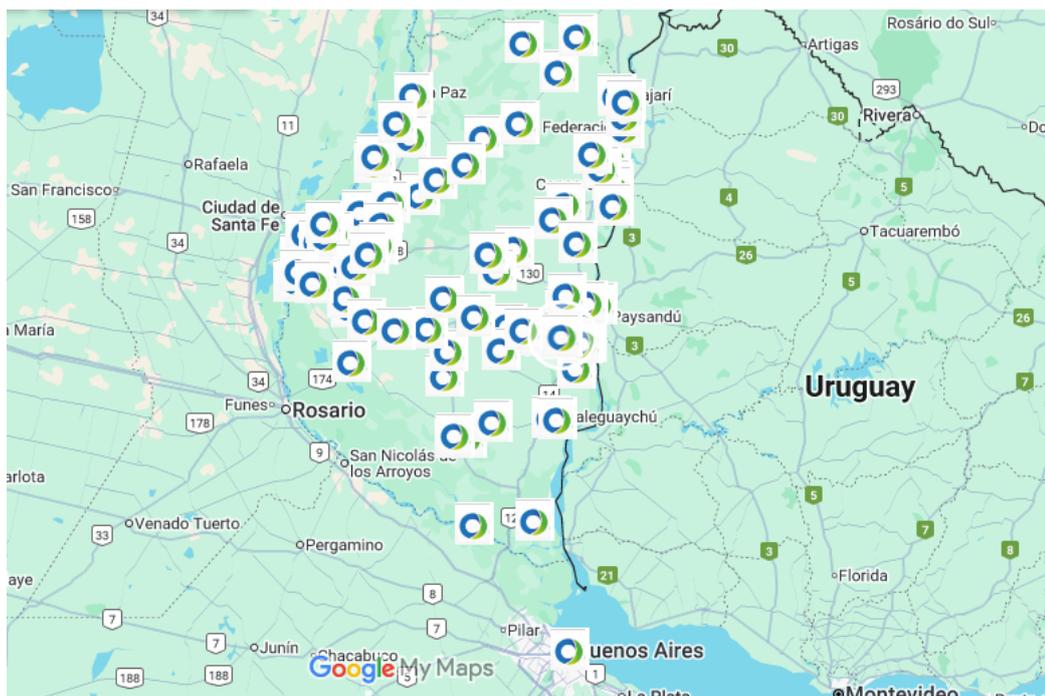
#### **3.1. Atención a los afiliados de O.S.E.R.: Mapa prestacional**

A raíz del análisis presentado en el apartado 2, recuperando como eje analítico la accesibilidad; durante el despliegue de la presente obra se ha llevado a cabo la construcción de un instrumento interactivo que podría ser de gran utilidad para que O.S.E.R. posibilite una herramienta accesible a sus afiliados.

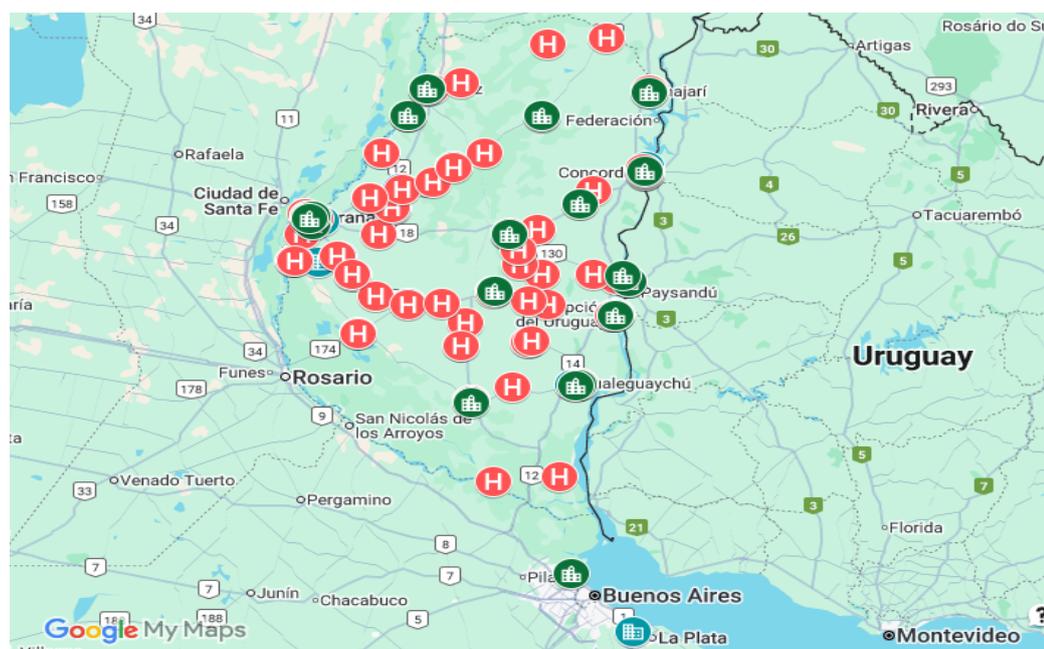
Esta herramienta consta de un mapa prestacional, flexible, que puede ir modificándose en el tiempo y que cuenta -inicialmente- con los principales lugares que brindan atención a los afiliados de O.S.E.R. como así también aquellos lugares Municipales donde los afiliados con discapacidad pueden acudir para realizar trámites vinculados a renovación de Certificado Único de Discapacidad y/o consultas a fines.

Esta propuesta interactiva es una primera aproximación a una herramienta que podría incorporarse en la aplicación “Mi O.S.E.R.”, en el marco de las distintas reformas que la Obra Social viene realizando durante el corriente año respecto de la cultura organizacional digital y que, además, para fomentar aún más la inclusión de todos sus afiliados podría contemplar alguna herramienta auditiva.

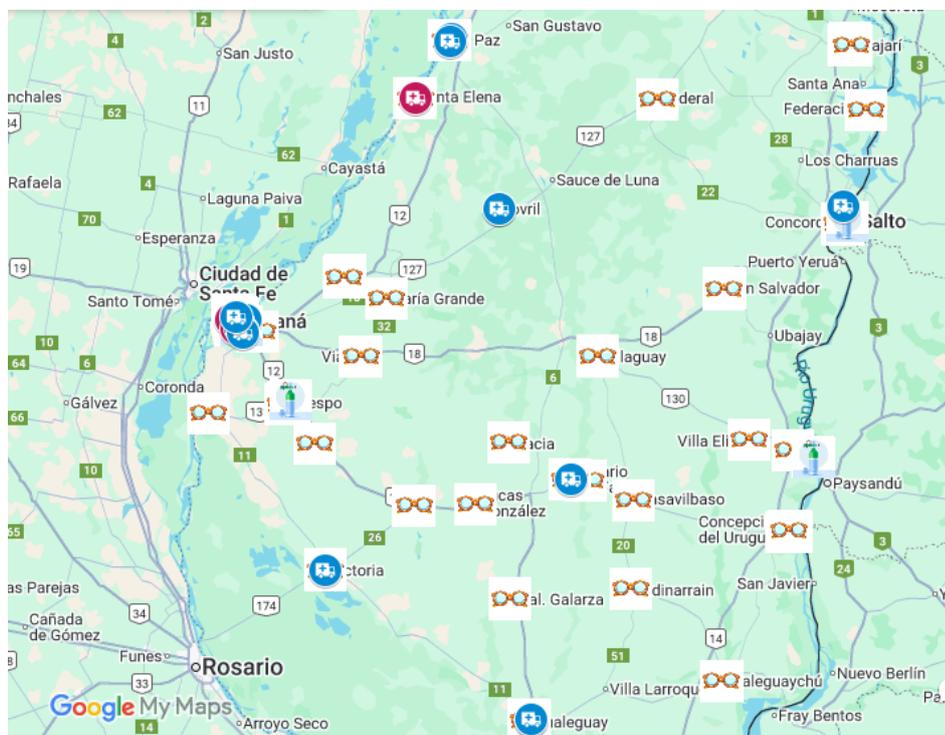
A continuación, se mostrarán algunas imágenes de la herramienta construida y, al finalizar el apartado se expondrá el link de acceso al mismo. Resulta necesario destacar que, dicho instrumento incluye la geolocalización de las Juntas Evaluadoras de Discapacidad con información complementaria; las cuales se exhibieron en el subapartado 1.3.



En esta imagen, pueden observarse las distintas sedes de atención afiliado con las que actualmente cuenta con O.S.E.R., siendo imprescindible, tal como se explicitó en el punto 2.3. que tanto las sedes ya existentes como aquellas en proceso de diseño e inauguración puedan recuperar los aspectos propuestos en el Diseño Universal para garantizar una atención accesible a todos los afiliados por igual.



A partir del presente recorte, pueden identificarse, mediante geolocalización, las distintas clínicas (logo color verde claro), Hospitales (logo color rojo) e instituciones (logo color verde oscuro que brindan atención médica a los afiliados.



Por último, pueden identificarse distintos espacios que brindan servicios e insumos a los afiliados como, por ejemplo, oxigenoterapia, transporte destinado a personas con discapacidad, servicio de ambulancias e insumos óptico.

Tal como se explicó en líneas anteriores, la presente herramienta puede ser pensada y diseñada en función de las necesidades del afiliado y de O.S.E.R., pudiendo incluir otros elementos relevantes a geolocalizar para la navegación de los afiliados como también todo tipo de información, además de los días, horarios e información de contacto que ya contempla. Para el ingreso a dicho sitio deberá ingresar mediante el siguiente link: <https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1q5VjZVhA9nB-3CMNjLhaPCkm5H6dEWc&usp=sharing>

#### 4. CONCLUSIONES

La presente obra, enmarcada en el proyecto “*auditoría: IOSPER*” que ha tenido como finalidad contribuir a la mejora continua de la atención en salud que brinda la Obra Social de Entre Ríos mediante el fortalecimiento de su capacidad de respuesta frente a las necesidades específicas de sus afiliados activos, con foco en la equidad, accesibilidad y en la eficiencia de los circuitos administrativos para llevar a cabo asignaciones adecuadas de las prestaciones a sus afiliados en función de su condición de salud; ha permitido detectar que, desde el cambio de gestión actual al interior de la Obra Social se ha iniciado con un proceso de reformas en la cultura organizacional que ha posibilitado a O.S.E.R. reevaluar los distintos circuitos y procedimientos administrativos que se venían implementado hasta el momento en pos de generar una mejora en la calidad de la atención en salud de los afiliados como en su capacidad de respuesta.

Como se ha planteado desde un inicio, para poder diseñar líneas de acción e intervención tendientes a la mejora de un servicio, en el caso de esta obra de salud, es indispensable conocer la población que se tiene al igual que sus necesidades actuales y potenciales, lo que podría prevenir el sostenimiento a mediano y largo plazo de demandas que concluyan en recursos de amparo. Conocer a la población implica tener un primer acercamiento a lo que consideran que podría mejorar su atención como así también construir datos cuantitativos y cualitativos a partir del diseño de instrumentos de recolección de información que posibiliten analizar la situación actual sociosanitaria de los afiliados; incluyendo líneas de análisis que incorporen como variable la accesibilidad.

En este marco, durante el desarrollo de la obra, no solo se han construido datos cuantitativos y analizado los mismos en torno al armado de categorías por grupos poblacionales sino que, además, se ha diseñado un instrumento de recolección de información de un universo de la población afiliada a O.S.E.R. que podría constituirse como una herramienta analítica para detectar concluidas las transformaciones al interior de la Obra Social si los resultados de las reformas en la cultura organizacional han logrado su objetivo inicial como así también si dichas reformas posibilitan una atención más accesible; atendiendo al principio de suplencia, el cual, como se explicitó durante este informe, consta de proveer de servicios de forma integrada, sin distinción segregatoria entre las personas, adaptando los mismos a las condiciones singulares de los afiliados. En aquellos casos que no se pueda

brindar un servicio específico accesible de manera igualitaria para todos los afiliados a causa de obsolescencia de instalaciones u otro motivo de fuerza mayor se deberá garantizar un servicio en condiciones similares que incluyan todas las configuraciones de apoyo que sean necesarias para el acceso de la persona.

Para que en la actualidad O.S.E.R. pueda brindar una atención de la salud a sus afiliados, en el marco del proceso de reorganización de la cultura digital, que sea accesible, teniendo en cuenta que parte de la población afiliada se constituye por 23% (65.777) de afiliados mayores de 60 años y un 3,7% (10.877) de afiliados con discapacidad, deberá atender a lo propuesto por Sala Mozos E. y Alonso Lopez F. (2005) quienes establecen la necesidad de contemplar una atención adecuada vinculada a aquella que se brinda bajo condiciones de comunicación y un trato flexible, amable y sensible a las diferentes necesidades de las personas; un entorno accesible respecto de todos los lugares que brindan atención al afiliado y, por último, productos accesibles, incluyendo también aquellos de formato digital.

En relación a lo planteado en líneas precedentes y a los cambios que ya vienen instaurándose al interior de la Obra Social sería pertinente evaluar la posibilidad de generar y construir un manual de procedimiento administrativo, el cual podría reducir los márgenes de error y contemplar las respuestas inmediatas y de mayor demora en función de las necesidades de los afiliados que, en lo que respecta a los afiliados con discapacidad es necesario que los mismos cuenten con Certificado Único con Discapacidad vigente como ayuda a la Obra Social en la designación de prestaciones que deben ser cubiertas al 100% respecto de la condición de salud del afiliado, no quedando dicha asignación a un criterio general.

Es fundamental que O.S.E.R. tienda a promover que sus afiliados accedan a evaluaciones actualizadas en torno a su discapacidad como también que sostenga una sistematización actualizada de aquellos afiliados que tienen C.U.D. activo, lo que permite -como se mencionó anteriormente- planificar acciones tendientes a dar respuesta a las necesidades actuales y potenciales de los afiliados según su condición de salud, previniendo que se desencadenen recursos de amparo. Por otro lado, el hecho de que la Obra Social cuente con una sistematización cuantitativa y cualitativa de sus afiliados posibilita incluir la categoría analítica de grupos poblacionales al momento de construir los presupuestos económicos anuales dado que se podrían prever los gastos específicos de cada grupo de afiliados; lo que puede estar acompañado, además, de distintas auditorías para evaluar las sobre prescripciones médicas.

Por todo lo expuesto y atento a que el proceso de cambios que se viene desplegando al interior de O.S.E.R. podría continuar requiriendo de un acompañamiento y orientación técnica, se evalúa favorable que se sostengan los espacios de capacitación que ya se vienen implementando con el personal administrativo focalizando las mismas en la atención de afiliados con discapacidad para sensibilizar pero también para brindar herramientas a la hora de detectar en la atención al afiliado aquellos casos que podrían requerir de una evaluación de discapacidad; pudiendo generar la Obra Social mayor información al momento de asignar o no prestaciones situadas. Para ello, será indispensable que las orientaciones técnicas estén relacionadas con el área de comunicación accesible, procedimientos administrativos amigables, capacitación en auditoría a prestadores y trabajo mancomunado entre O.S.E.R. y salud pública.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Área de Estadísticas e Investigación Social de la ANDIS (2023). Principales datos estadísticos del registro nacional de las personas con discapacidad. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/texto\\_plano\\_del\\_poster\\_informativo\\_de\\_noviembre\\_de\\_2023pdf.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/texto_plano_del_poster_informativo_de_noviembre_de_2023pdf.pdf)
- Boudeguer Simonetti A., Prett Weber Terrae Pamela y Squella Fernández Patricia (2010). Ciudades y Espacios para todos. Manual de Accesibilidad Universal. Gobierno de Chile.
- Consejo Empresario de Entre Ríos (2023). Monitoreo del empleo público provincial a Junio 2023. Recuperado de <http://www.ceer.org/monitoreo-del-empleo-publico-provincial-a-junio-de-2023/>
- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (2022). Provincia de Entre Ríos. Informe diagnóstico-Segundo semestre 2022.
- Dirección de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Córdoba (2013). Guía para una Ciudad Accesible.
- Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Entre Ríos (2023). Entre Ríos. Tasas de mortalidad por grupos de edad y sexo. Periodo 2000-2023. Recuperado de <https://www.entrerios.gov.ar/dgec/salud/>  
<https://portal.entrerios.gov.ar/desarrollohumano/iprodi/pf/certificadodiscapacidad/2387>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022). *Censo Nacional de Población, Hogares, y Viviendas 2022*. Recuperado de [https://censo.gob.ar/index.php/datos\\_definitivos\\_total\\_pais/](https://censo.gob.ar/index.php/datos_definitivos_total_pais/)
- Instituto Provincial de Discapacidad. Juntas Evaluadoras de Entre Ríos. Recuperado de
- LEY N° 11202. Creación de la Obra Social de Entre Ríos (OSER). 6 de Junio de 2025. Recuperado de <https://www.senadoer.gob.ar/ley/ley-n-11202/>
- LEY N° 24.901. Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las personas con discapacidad. 2 de Diciembre de 1997. Recuperado de

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24901-47677/actualizacion>

- LEY N°11.153. Accesibilidad Universal. 10 de Octubre del 2024. Recuperado de <https://www.senadoer.gob.ar/ley/ley-n-11153/>
- LEY N°26.653. Acceso a la Información Pública. 26 de Noviembre del 2010. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26653-175694/texto>
- LEY N°26378. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 6 de Junio de 2008.
- LEY N°9890. Ley Provincial de Educación de Entre Ríos. 20 de Enero de 2009. Recuperado de <https://www.senadoer.gob.ar/ley/ley-n-9890/>
- LEY N°9891 18 de Febrero de 2009. Recuperado de <https://www.senadoer.gob.ar/ley/ley-n-9891/>
- Oficina Nacional de Tecnologías de la Información. Criterios de Accesibilidad Web. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-ciencia-y-tecnologia/onti/observatorio-de-accesibilidad-web/criterios-aw>
- Oficina Nacional de Tecnologías de la Información. Recomendaciones y Guías de Accesibilidad Web. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-ciencia-y-tecnologia/onti/observatorio-de-accesibilidad-web/recomendaciones-y-guias-aw>
- OSER. Recuperado de <https://www.iosper.gob.ar/>
- Sala Mozos E. y Alonso Lopez F. (2005). La accesibilidad universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión. Universidad Autónoma de Barcelona.