



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

Los derechos del ciudadano están siendo violentados en todas sus formas. También al momento de requerir atención a la salud. Las colas que deben enfrentar los ciudadanos que necesitan un turno son indignantes. No solo en los hospitales, sino también en los consultorios externos a los que son derivados. Hay lugares que dejan un solo día a la semana, o un día cada dos semanas, o un día al mes, para que cientos de personas logren asignación para uno de los 20 o 30 turnos que hay disponibles en total.

Existe algo que se llama Protección a los Derechos Fundamentales de Usuarios y Consumidores. En cuanto a la atención estos derechos deberían contemplar los tiempos de espera.

Nuestra Constitución en el Art 42 combinada con el Art 8 bis de la Ley Nro.24240 de Defensa del Consumidor prevé como derecho la libertad de las personas a decidir sobre el uso de su tiempo. Derecho que se ve limitado desde el momento que una persona debe someterse a estar parado en una cola interminable, de la que no se puede ir porque pierde su lugar, y además debe quedarse sin saber si los turnos disponibles alcanzan para que logre su objetivo.

En el proyecto ya presentado y que espera su tratamiento en la legislatura, se contempla para el territorio de la provincia de Río Negro, la creación de un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público que permita al ciudadano saber si vale la pena esperar, y si así fuera, tomar un número de espera y saber cuánto tardarán en atenderlo, para hacer uso de ese tiempo en el mientras tanto. Entre otros detalles, el proyecto sugería que los lugares de atención al público exhibieran este compromiso en lugar visible: "Señor usuario o consumidor, usted tiene derecho a ser informado sobre el tiempo de espera aproximado para su atención personalizada, en este establecimiento, con un lapso de tolerancia de diez minutos de diferencia en relación al tiempo que se le informó".

Hay un agregado importante en el tema de las largas esperas, sin duda se genera un potencial de conflicto. No solo por el enfado normal que genera en cualquier persona estar esperando tanto y además sin saber si logrará su objetivo, sino porque cuando la espera no está debidamente organizada, surgen avivadas, gente que espera y de repente hace lugar a 2 o 3 personas más, alguien que se retira y pide le cuiden el lugar pero luego eso no sucede, gente mayor o con problemas físicos que no soporta la espera, muchas veces las colas son tan largas que se extienden fuera del



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

establecimiento, con lo cual el clima se vuelve un factor influyente, etc. En éste caso al ser temas de salud, debemos suponer un agravante que puede resultar incluso en la no atención del paciente.

Por ello:

**Autor:** Mario Sabbatella.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

## **LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

### **COMUNICA**

**Artículo 1°.-** Al Poder Ejecutivo, Ministerio de Salud, Ministerio de Economía dirección de Comercio Interior, hasta tanto se trate en la legislatura el proyecto de ley 940/2016, se activen los mecanismos necesarios en todos los establecimientos públicos y privados de atención al público, que permitan que los turnos se otorguen de manera rápida, ordenada y digna, contemplando además las situaciones especiales que afectan a las personas.

**Artículo 2°.-** De forma.