PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Artículo 1°.- El Poder Ejecutivo informará, a través de los organismos correspondientes, en un plazo máximo de 30 (treinta) días de recibida la presente, sobre los siguientes puntos referidos al funcionamiento del sistema de turnos médicos, dependiente del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

1. Indique tiempo de espera promedio para la obtención de un turno médico, discriminado por especialidad y por tipo de efector, correspondientes al último año calendario disponible.

2. Informe si el sistema cuenta con una base de datos que permita identificar la demanda de turnos por parte de personas mayores de sesenta (60) años. En caso afirmativo, remitir los datos disponibles, respecto al último año.

3. Indique la tasa de turnos cancelados, no asistidos o reprogramados en el último año, con indicación de las causas más frecuentes relevadas.

4. En cuanto a los canales de acceso y modalidad para solicitudes de turnos, detalle:

   a. Porcentaje de los turnos gestionados según los canales de acceso: Turno Web, Boti (WhatsApp de la Ciudad), línea telefónica 147 y atención presencial, correspondiente al último año calendario disponible.

   b. Capacidad operativa actual de la línea 147 en materia de gestión de turnos: cantidad de operadores afectados, tiempo de espera promedio y volumen de demanda no atendida o derivada.

   c. Si existe actualmente algún servicio de asistencia presencial específico para personas que no puedan gestionar su turno por medios digitales o telefónicos, con indicación de los establecimientos en que se encuentra disponible.

5. En cuanto a la brecha digital existente y el acceso al Sistema de Turnos por parte de las personas mayores, informe:

   a. Si existen datos sobre la proporción de adultos mayores que utilizan canales digitales en comparación con canales no digitales (telefónico o presencial) para gestionar sus turnos médicos.

   b. Si se contempla la posibilidad de que un tercero -familiar, cuidador, acompañante terapéutico o referente comunitario- gestione el turno en nombre del adulto mayor, y bajo qué requisitos se habilita dicha modalidad.

6. En virtud de los diversos niveles de atención que integran el sistema de salúd, detalle cómo se articula el sistema de turnos respecto a los procesos de derivación entre niveles de atención (de atención primaria hacia hospitales de mayor complejidad) para personas mayores con patologías preexistentes o tratamientos crónicos.

7. Respecto al sistema de empadronamiento, informe:

   a. Cantidad de personas mayores de sesenta (60) años actualmente empadronadas en el sistema de salud público de la Ciudad, respecto de los últimos tres (3) años.

   b. Si se han registrado casos en que personas mayores no pudieron completar el proceso de empadronamiento, el cual constituye un requisito previo para acceder a turnos, por dificultades vinculadas a la modalidad presencial o a otras barreras de acceso. En caso afirmativo, informar la cantidad de casos relevados y las medidas adoptadas.

8. Mencione, respecto de la articulación entre diversas instituciones de salúd pública, si existe algún mecanismo de enlace entre el sistema de turnos del Gobierno de la Ciudad y el sistema de atención del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) u otras obras sociales, orientado a facilitar el acceso de personas mayores.

9. Informe si se contempla la creación de un programa o servicio de asistencia presencial, destinado a facilitar el acceso a turnos médicos a adultos mayores con dificultades de movilidad, aislamiento o falta de conectividad.

Artículo 2°.- Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Sra. Presidente,

El presente pedido de informe tiene por objeto obtener información precisa, y actualizada acerca del funcionamiento real del sistema de turnos en relación con las personas mayores, como paso previo e indispensable para evaluar la necesidad de adoptar medidas que garanticen el ejercicio efectivo de sus derechos en el ámbito de la salud pública de la Ciudad.

Cabe destacar que, el grupo etario de más de sesenta (60) años, constituye la mayor demanda en el sistema de salúd y a su vez, se encuentra expuesto a diversas dificultades de acceso debido a la brecha tecnológica, la cual constituye una barrera a la hora de navegar por plataformas digitales.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es una de las jurisdicciones más envejecidas del país. Acorde al fenómeno demográfico más significativo actualmente, el envejecimiento poblacional.

En este contexto, se plantean nuevos desafíos para el diseño e implementación de políticas públicas.

El marco normativo vigente es claro al respecto, la Ley N° 153 establece el acceso universal y equitativo como principio rector del sistema de salud de la Ciudad. En la misma línea, la Ley N° 6753 reconoce expresamente el derecho de las personas mayores a acceder a los servicios de salud, con el objeto de que gocen de su derecho al bienestar físico, mental y psicoemocional.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, con jerarquía constitucional en nuestro país desde la sanción de la Ley N° 27.360, obliga al Estado a adoptar medidas concretas para garantizar el acceso al sistema de salud, en condiciones de igualdad.

Por tal motivo, se solicita se acompañe el presente proyecto de Resolución.

Firmado digitalmente por Marcelo Gregorio Ernst
Fecha:01/07/2026 12:50:26
Dip. Marcelo Gregorio Ernst
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires