

BUENOS AIRES, 23 de julio de 2015..

VISTO la actuación N° 01108/15 caratulada “K, J, sobre presunta falta de cobertura de prestaciones médico asistenciales”; y

CONSIDERANDO:

Que el esposo de la Sra. EEB (DNI N°) con domicilio en la Localidad de RAWSON, Provincia del CHUBUT, reclama porque SWISS MEDICAL S.A., empresa a la que se encuentran asociados, no cumple con las prestaciones que la nombrada tiene indicadas.

Que la Sra. B es discapacitada habiendo obtenido el Certificado Único de Discapacidad (CUD) el 17 de abril de 2008 del que surge: *“ORIENTACIÓN PRESTACIONAL: atención médica y farmacológica, descartables, ayudas técnicas, cuidados permanentes”*.

Que, asimismo, ha sido declarada incapaz en los términos del art. 141 del Código Civil en los autos caratulados: ‘K, J s/ declaración de incapacidad BEEr (331-2009)’ que tramitan por ante el JUZGADO DE FAMILIA N° 3 de RAWSON, provincia del CHUBUT.

Que en los mismos autos se nombró curador definitivo de EEB a su esposo JK (DNI N°).

Que de acuerdo con la evaluación interdisciplinaria realizada el 23 de enero de 2015, dirigida al Sr. Juez a cargo del Juzgado mencionado se destaca, en lo pertinente: *“La Sra. B de 82 años quien convive en la casa familiar con su esposo Sr. J K (84 años) se encuentra en la habitación recostada en su cama, evidenciando total desconexión con el entorno.... Requiere de cuidados elementales y asistencia permanente, carece de control de esfínteres por lo cual necesita pañales de modo permanente. Para su traslado se requiere silla de ruedas. Cuenta con antecedentes clínicos de crisis convulsivas reiteradas por lo que se encuentra bajo tratamiento medicamentoso consistente en suministro de Lamotrigin y Trapax en dosis diarias. Requiriendo de*

asistencia diaria de enfermería domiciliaria en tanto requiere ser movilizada con frecuencia a los fines de evitar la producción de escaras de posición. Con pronóstico irreversible requiriendo cuidados permanentes. Necesita de una cuidadora domiciliaria, de una enfermera y el control de su médica de cabecera" (firmado por dos médicos forenses, una médica psiquiatra y un licenciado en trabajo social integrantes del equipo técnico Interdisciplinario) (el subrayado me pertenece)

Que de la copia acompañada surge que dicho documento fue presentado ante SWISS MEDICAL S.A. el 23/02/2015 al igual que la historia clínica y los pedidos de medicación, de enfermera a domicilio (dos veces al día), asistente domiciliaria para cuidados permanentes, atención médica a domicilio (una vez por semana), sin que la empresa de medicina prepaga hubiese cumplido en su totalidad con lo requerido, según lo manifestó el presentante.

Que de acuerdo con los antecedentes aportados y al procedimiento establecido por la Ley N° 24284 se procedió a solicitar informes al Presidente de SWISS MEDICAL S.A., por nota DP N° 001043/II, con copia de todos los antecedentes documentales mencionados.

Que a los fines de mejor explicitar el proceso investigativo se transcribe en lo sustancial el requerimiento efectuado a esa empresa:

1:- Cuál ha sido el trámite que se le ha impuesto a las indicaciones médicas que tiene prescritas la Sra. B asociada a esa empresa.

2.-En particular precise:

2.1.- Si los medicamentos que tiene indicados la nombrada, según su discapacidad, esa empresa se los provee con el 100 % de cobertura. Brinde precisiones

2.2.- Cuál es la empresa y/o persona que tiene a su cargo la concurrencia de enfermera a domicilio (dos veces al día). Indique nombre o razón social, domicilio y teléfono de la misma.

2.3.- Cuál es la empresa y/o persona que tiene a su cargo la concurrencia de asistente domiciliaria para cuidados permanentes (de lunes a domingo inclusive las 24 horas). Indique nombre o razón social, domicilio y teléfono de la misma.

2.4. Nombre y Apellido, domicilio y teléfono del/de la profesional médico/a que tiene a su cargo la atención médica a domicilio (una vez por semana) de la Sra. B.

3.- Cuál es el procedimiento establecido por esa empresa a los fines de proveer los pañales que la Sra. B necesita... En el supuesto que fuera por reintegro cuál es el plazo para que se concrete el mismo desde que SWISS MEDICAL recibe la factura para que se efectivice. Cuántos pañales por mes autoriza esa empresa para la asociada.

4.- Si SWISS MEDICAL S.A. ha provisto la silla de ruedas que necesita la Sra. B. En su caso qué obsta a su entrega por parte de esa empresa.

5.- Indique si los asociados nombrados adeudan alguna cuota a esa empresa.

Que a través del responde llegado a esta Defensoría sólo ha expresado lo siguiente; que:

- *. reconoce que la Sra. B es afiliada directa desde el mes de junio de 1999;
- *. refiere al Programa Medico Obligatorio (PMO) y a la Ley N° 24901;
- *. reconoce que la nombrada ha presentado el CUD vigente;

Que, la empresa continúa señalando: *“En particular en relación a la información requerida en el traslado en conteste se hace saber:*

**Cobertura de pañales... autorizó la cantidad de 6 unidades diarias durante todo el año en curso. Dicha prestación se otorga bajo la modalidad de reintegro, el cual se efectiviza, una vez presentadas las pertinentes factura, dentro del mes en curso.*

**Asistencia Domiciliaria. Mi mandante ofrece brindar dicha prestación a través de la modalidad indicada precedentemente, debiendo el reclamante presentar la documentación... (constancia de inscripción de monotributo y facturas pertinentes. A la fecha no se ha recibido tal documentación.*

**Seguimiento médico. Swiss Medical se encuentra brindando cobertura a través de la empresa Sanity Care”.*

Que del confornte entre el requerimiento que se efectuara y la respuesta recibida surge con claridad que la empresa de medicina prepaga no sólo no ha respondido todos los puntos solicitados sino que claramente no cumple con las prescripciones que la Sra. B tiene indicadas, tal como surge del informe interdisciplinario que informó al Juzgado que declaró la incapacidad de la nombrada,

Que el Sr. K ha notificado que cada vez que hace una petición le informan que debe realizar nuevamente la presentación, con una nueva historia clínica y con un detalle de lo ordenado por la médica tratante con reiterados trámites pues: *“siempre alegan que no se hizo del modo correcto o se extravió, o simplemente que no se autoriza ... siendo de esta forma totalmente dilatorio ya que parece ser que nunca se acierta con el formato que desean para realizar la presentación, y así poder sostener en el tiempo la no atención a la paciente”*.

Que agrega *“a la fecha, ningún medicamento ha sido cubierto al 100 % ya que solo dos se han autorizado mediante sistema de reintegro, siendo los mismos de un alto costo”* y además de la demora con que esos reintegros se efectivicen, *“a la hora de cobrar, siempre hay un problema”*.

Que en relación a la asistente domiciliaria del responde de SWISS MEDICAL S.A. surge con claridad que la empresa no brinda directamente o a través de terceros prestadores por ella contratados, ni el servicio de enfermería ni de la asistencia domiciliaria permanente ofreciendo realizar el reintegro de lo que se pague por ellos.

Que ello es así, ya que pone la carga de la búsqueda en cabeza de los familiares de la paciente para que encuentren a las personas que realicen cada tarea, las contraten, corroboren que reúnen los requisitos de idoneidad y de entrega facturas, que dichas facturas sean emitidas a nombre de la paciente, que se les pague, que hagan el trámite de los pedidos del reintegro, que las presentaciones (mensuales) sean acordes a las exigencias formales de la empresa y que, en el caso que lo logren, tengan que esperar -a veces- más de un mes para que les abonen, eludiendo SWISS MEDICAL S.A. así toda responsabilidad ante la contratación y las posibles consecuencias laborales para quienes tienen a su cargo esas tareas.

Que es elocuente y de todo sentido lo que dice el Sr. K *“Como Ud. comprenderá, la enfermería no es la compra de pañales, por lo que siendo el esposo, de 85 años, mal puedo determinar si el profesional contratado es idóneo y tampoco puedo hacerme cargo de semejante decisión, que no me corresponde ya que carezco de los conocimientos para eso. Pero lo más asombroso, es que se pretenda que yo, un simple jubilado, salga a buscar una enfermera capaz de facturarme los servicios. Esta situación, además de continuar dilatando el tema es realmente ofensiva y frustrante...”*

Que la empresa señala, respecto de la cuidadora a domicilio, que fue autorizada solamente por 6 hs por día mediante sistema de reintegro y por los 30 ó 31 días del mes, pero la atención que requiere la paciente es *“permanente”*, es decir durante 24 horas diarias.

Que SWISS MEDICAL S.A. no ha provisto la silla de ruedas ni ningún otro dispositivo, ni aquellos descartables que puedan facilitar la atención de la paciente.

Que de todo lo reseñado y teniendo en cuenta la naturaleza de la discapacidad que presenta la Sra. B no surge que SWISS MEDICAL S.A. haya puesto a su disposición una cobertura integral de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 24.901, sino muy por el contrario, no dio respuesta adecuada a las prescripciones resultantes de la evaluación del equipo interdisciplinario referenciado en la presente, ni a las indicaciones de la médica tratante, ni a los reclamos formulados por sus familiares.

Que en orden a los hechos expuestos, es oportuno recordar que la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN tiene dicho que lo dispuesto en los tratados internacionales de jerarquía constitucional, reafirma el derecho a la preservación de la salud -comprendido dentro del derecho a la vida- y destaca la obligación impostergable de garantizar ese derecho con acciones positivas, que deben asumir en su cumplimiento las jurisdicciones locales, las obras sociales o las entidades de la llamada medicina prepaga (arts. 42 de la Constitución Nacional y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ONU -ratificado por la ley 23.313- de jerarquía superior a las leyes internas, según el art.75, inc. 22 de la Constitución Nacional).

Que de todo lo expuesto resulta con claridad que SWISS MEDICAL S.A. no cumple con sus obligaciones de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 26.682 y en particular la Ley N° 24.901 por la que se *“Instituye un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos”*.

Que las medidas que deban dictarse en favor de personas ancianas, gravemente enfermas, afectadas en su derecho a la salud y calidad de vida se apoyan en el cumplimiento de las específicas mandas, antes señaladas, centradas en la lucha contra la desigualdad material de los ciudadanos que las padecen, debiendo intentarse en tales casos, con todos los medios a nuestro alcance la remediación de sus padecimientos particularmente en ésa etapa que las acerca al "crepúsculo" de sus vidas.

Que la parte más débil (la paciente) no debe sostener los procedimientos burocráticos, la desidia y la desaprensión del más fuerte, en este caso la empresa (SWISS MEDICAL S.A.).

Que es menester hacer cesar el acto lesivo lo antes posible para la persona en particular, ya que la no satisfacción de sus necesidades menoscaban el derecho a la vida y a la salud garantizados por la Constitución Nacional y por los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos y cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN el deber de contribuir a preservarlos.

Que esta Institución es un órgano de control constitucional indispensable para la existencia real de un Estado de Derecho, ya que, en sus variadas facultades, está destinado a garantizar y proteger los derechos y libertades de las personas estando al servicio de la construcción de una sociedad civil, donde los valores superiores de nuestro Ordenamiento jurídico cuales son libertad, igualdad y justicia alcancen el máximo grado de efectividad posible.

Que, es función del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, por la especial misión constitucional que le fuera asignada, contribuir a señalar la modificación de

aquellas conductas que pudieran resultar disvaliosas, impidiendo que los conflictos se resuelvan mediante el sacrificio del más vulnerable.

Que en virtud de lo expresado y teniendo en cuenta las atribuciones que emanan de la Ley N° 24.284, se estima procedente formalizar una exhortación a SWISS MEDICAL S.A., y ponerla en conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN y del JUZGADO DE FAMILIA N° 3 de RAWSON, provincia del CHUBUT.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la Ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379 y la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Congreso de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por Resolución N° 0001/2014, de fecha 23 de abril de 2014.

Por ello:

EL SECRETARIO GENERAL
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN
RESUELVE:

ARTICULO 1º: Exhortar al Presidente de SWISS MEDICAL S.A. que arbitre las medidas tendientes a dar cumplimiento integral, inmediato y a cargo de esa empresa de todas las prestaciones médico-asistenciales que tiene indicadas la Sra. EEB (DNI N°) facilitando la tramitación de las mismas.

ARTÍCULO 2º: Poner la presente en conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN en función de lo establecido en la Ley N° 26682.

ARTICULO 3º: Poner la presente en conocimiento, consideración y fines que estime correspondan del Sr. JUEZ a cargo del JUZGADO DE FAMILIA N° 3 de RAWSON,

provincia del CHUBUT en el que tramitan los autos caratulados K, J s/ declaración de incapacidad BEE (331-2009).

ARTICULO 4º: Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la ley 24.284 y resérvese.

RESOLUCIÓN Nº 0035/15