

BUENOS AIRES, 12 de noviembre de 2015

VISTO la actuación N° 0019/2015, caratulada: “BC, EA, sobre inconvenientes con la cobertura de personas con discapacidad”, y

CONSIDERANDO:

Que el Sr. MB se presentó ante el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN reclamando porque la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE (OSPLAD) incumple con las obligaciones legales que tiene para con su hijo EABC (CUIL ) quien posee un CERTIFICADO ÚNICO DE DISCAPACIDAD (CUD).

Que el niño padece *“Trastorno generalizado del desarrollo no especificado”* y del CUD surge como *“ORIENTACIÓN PRESTACIONAL: “REHABILITACIÓN-CENTRO EDUCATIVO TERAPÉUTICO-TRANSPORTE”*.

Que la OSPLAD, no sólo es renuente al pago de las facturas médicas sino que se ha negado a cubrir el transporte desde y hacia su casa hasta los domicilios en que le son brindadas las prestaciones en CISAM-CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA LA SALUD MENTAL, los días jueves de 17:15 a 18:45 hs al Departamento de Consultorios Externos, con domicilio en la calle Tte. Gral. Eustaquio Frías 575, Teléfono 4857-2387 y los días lunes de 16:15 a 17:45 hs. al C.E.T., Centro Educativo Terapéutico con sede en Av. Belgrano 4014/22, teléfono 4981-1566, todos en la Ciudad de Buenos Aires.

Que además de los reclamos formales efectuados a la OSPLAD, el Sr. B ha iniciado un expediente ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSSALUD) N° /2012.

Que ante tales antecedentes desde esta Institución se han solicitado informes tanto a la Obra Social como a la Superintendencia, los que inicialmente no fueron respondidos.

Que a través de la página on line sobre “Consulta de Expedientes” de la SSSALUD se constató que el expediente N° /2012 tuvo diversos pases/movimientos desde su inicio, en el año 2012.

Que esta Defensoría ha efectuado diversos reclamos a la SSSALUD a fin de conocer: el trámite impuesto al reclamo efectuado por el Sr. MB; los obstáculos que pudieran existir para que el Expte. SSSALUD /2012 se resolviera y en su caso, se acompañara copia del acto dispositivo que se hubiere dictado.

Que, resulta oportuno reseñar, en lo pertinente, como ha sido la comunicación escrita entre el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, la SSSALUD y el Sr. B respecto del expediente citado lo que se describe a continuación:

<b>Fecha</b>	<b>Organismo/Area</b>	<b>Observaciones.</b>
18/12/2012	SSSALUD	Inició del expediente /2012
23/01/2015	DPN a SSSALUD	Pedido de informes <b>(transporte y reintegro)</b>
25/03/2015	DPN a SSSALUD	Gestión para obtener respuestas
25/03/2015	SSSALUD	Area Despacho-SSSALUD- Consulta pública de Expedientes – on line
06/05/2015	SSSALUD	Area jurídica GSB - Información obtenida de la Consulta pública de Exptes – on line

12/05/2015	DPN a SSSALUD DPN	Se reclamo respuesta vía correo electrónico
18/05/2015	SSSALUD a DPN	Defensoría del Usuario: "Se está tramitando su búsqueda en el organismo" (Expte /2012
26/05/2015	SSSALUD a DPN	"Expediente /2012 Se encuentra en la Asesoría Legal de GASUSS esperando respuesta del beneficiario (BM) a las notificaciones cursadas solicitando documentación"
26/05/2015	DPN Sr. B	Puso en conocimiento del Sr. B lo informado por la SSSALUD el 26/05/2015.
26/05/2015	Sr. B a DPN	Dijo que nunca la SSSALUD le pidió documentación
11/06/2015	SSSALUD a DPN	"Expediente /2012 (B M) Me informan que está en GASUSS y es un poco complicada la resolución del caso porque hasta el momento los recibos que presentó están a nombre de la obra social y no al propio. Lo están trabajando" (Defensoría del Usuario) .
10/07/2015	Sr. B a DPN	Continúa petición y

			adjunta notas remitidas a OSPLAD y a la SSSALUD
17/07/2015	SSSALUD DPN	a	<p><i>“En relación al expediente N° /2012 (B, M), que fuera oportunamente consultado, informo que ha sido remitido en el día de la fecha al área Discapacidad de la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario, a fin de que se elabore un informe técnico en relación a la situación planteada”.</i></p> <p>(Coordinación de Vinculación con Defensorías)</p>
24/07/2015	DPN SSSALUD	a	<p>Pedido de informes a la Coordinación de Vinculación con Defensorías de la SSSALUD</p>
27/08/2015	DPN SSSALUD	a	<p>Se envió Correo electrónico a Defensoría del Usuario de la SSSALUD <i>“El motivo de la presente tiene por objeto el pedido de RESPUESTA EN EL MAS BREVE PLAZO POSIBLE del pedido de informes que se efectuara en la actuación N° 0019/15. Se deja constancia que el primer pedido de informes se efectuó con fecha 22/01/2015, y al momento aún no ha sido resuelto por</i></p>

			<i>esa Superintendencia.</i>
28/08/2015	SSSALUD DPN	a	<i>“En la fecha tomamos contacto nuevamente con el área correspondiente, a la brevedad responderemos lo solicitado”. Defensoría del Usuario</i>
28/08/2015	SSSALUD DPN	a	<i>“Atento que ha sido agregada nueva documentación por el Sr. B, en relación al reintegro solicitado, es que desde la Gerencia de Asuntos Jurídicos, nos informan que se ha remitido el mismo al área contable de la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario, a fin de que emita informe técnico en relación al monto a reintegrar ...”. Coord. de Vinculación con Defensorías</i>

Que vueltos a visualizar los movimientos del Expte SSSALUD N° /2012, vía web en el sitio “Consulta de Expedientes”, resulta que desde el 28/08/215 al día 04/11/2015 éstos son los que registra el mismo:

<i>Movimientos</i>			
<i>Sector</i>	<i>Fecha de recibido</i>	<i>Fecha de enviado</i>	<i>Número de Giro</i>
<i>Gerencia de Asuntos Jurídicos</i>	<i>27-07-2015</i>	<i>28-08-2015</i>	<i>534990</i>

<i>Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del SS</i>	<i>01-09-2015</i>	<i>01-09-2015</i>	<i>535096</i>
<i>Area Jurídica-GSB</i>	<i>01-09-2015</i>	<i>03-10-2015</i>	<i>535902</i>
<i>Area Despacho</i>	<i>27-10-2015</i>		

Que por todo lo expuesto resulta con claridad que habiendo pasado casi 3 (tres) años desde el inicio del expediente (12/2012) la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD no ha operado con la diligencia necesaria a fin de dar respuesta al reclamo del interesado.

Que respecto de la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE (OSPLAD) se señala que, con fecha 20 de mayo de 2015, se recibió una nota diciendo *“se acompaña copia de informe suscripto por el Gerente de Prestaciones Médicas (copia que no acompañó-pese a las reiteradas gestiones posteriores para obtener dicha copia) y agregó “se autorizó transporte desde el domicilio hasta la Institución Educativa, no autorizándose el transporte hacia las terapias...”*.

Que asimismo la Obra Social dijo que *“acompaña” “la planilla de donde surge todas las prestaciones autorizadas en el año 2014 al mencionado afiliado, detallando prestación, prestador y periodo”*, planilla que no adjunta, y luego hace un racconto de los pagos efectuados o a efectuarse o puestos a disposición de los prestadores, correspondientes a los meses anteriores a septiembre/2014, cuando la respuesta es de fines de mayo/2015, o sea en algunos casos con una demora de 1 (un) año posterior a la fecha de la prestación.

Que en este estado no está en discusión la condición de discapacitado del niño, ni la enfermedad que padece *–“trastorno generalizado del desarrollo no especificado”-* ni su condición de afiliado a la OSPLAD.

Que de todo lo expuesto resulta que la OSPLAD no cumple con sus obligaciones de acuerdo a lo dispuesto por 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 dicha ley -aplicable al caso- hace inmediatamente operativa la obligación de los agentes de salud de cubrir en forma "integral" las prestaciones que requieren las personas afectadas por una discapacidad (cfr. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal—(Sala I causa 2505/13 del 18/3/2014 y Sala 3, causa 6917/13 del 25/3/2014, entre muchas otras).

Que en lo concerniente a las obras sociales, dispone que éstas tendrán a su cargo, con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la ley, que necesiten los afiliados con discapacidad (art. 2).

Que entre estas prestaciones se encuentran las de: transporte especial para asistir al establecimiento educacional o de rehabilitación (art. 13); rehabilitación (art. 15); terapéuticas educativas (arts. 16 y 17); y asistenciales, que tienen la finalidad de cubrir requerimientos básicos esenciales de la persona con discapacidad (art. 18).

Que además, la Ley N° 24.901 contempla la prestación de servicios específicos, enumerados al sólo efecto enunciativo en el capítulo V y también establece prestaciones complementarias (cap. VII).

Que las prestaciones previstas en la Ley N° 24.901 resultan ajustadas a su finalidad, que es la de lograr la integración social de las personas con discapacidad.

Que por lo demás, la Ley N° 23.661 dispone que los agentes del seguro de salud deberán incluir, entre sus prestaciones, obligatoriamente, las que requieran la rehabilitación de las personas con discapacidad.

Que el reclamo que contiene la actuación del VISTO se corresponde con la naturaleza del derecho del afiliado, reconocido por los Pactos Internacionales tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de jerarquía constitucional (art. 75, inc. 22, de la Constitución Nacional).

Que de todo lo reseñado, respecto de la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE (OSPLAD), teniendo en cuenta la naturaleza de la discapacidad que presenta EABC, no surge que dicha obra social haya puesto a su disposición una cobertura integral de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 24.901 y los tratados mencionados, sino muy por el contrario, no dio respuesta adecuada a las prescripciones resultantes de la evaluación del equipo interdisciplinario que firmara el CUD ni a las indicaciones de los médicos tratantes, ni a los reclamos formulados por su padre.

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 y destaca la obligación impostergable de garantizar ese derecho con acciones positivas, que deben asumir en su cumplimiento las jurisdicciones locales y las obras sociales.

Que una consideración aparte merece el procedimiento llevado adelante por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD la que, habiendo



iniciado el Expediente /2012 aún no ha resuelto el reclamo que el mismo contiene referido al caso en trato habiendo transcurrido casi 3 (tres) años.

Que por la Resolución SSSALUD N° 075/98 la propia Superintendencia “instaura un procedimiento sumarísimo de formulación y solución de reclamos frente a hechos o actos de los agentes del Seguro de Salud... que se ajustará a los principios de legalidad, informalidad, celeridad e inmediatez.”

Que todo particular tiene derecho a dirigir peticiones a la SSSALUD, organismo que se encuentra obligado a tramitarlas y resolverlas debidamente conforme a la ley, en un plazo razonable.

Que los ciudadanos, por si, no pueden determinar cuál es el alcance de su situación jurídica, ante la incertidumbre que encierra el hecho de que no se resuelvan sus reclamos, pudiendo esa realidad tener consecuencias disvaliosas por la inacción administrativa.

Que no es razonable prolongar el estadio inicial del reclamo sin darle una solución ajustada a derecho sólo por la potestad omnímoda de la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE (OSPLAD) y de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSSALUD) que producen una situación injusta y perjudicial para el afiliado.

Que analizadas las fechas y las circunstancias de hecho que surgen de los considerandos precedentes, la documentación respaldatoria y la normativa vigente amerita que la OSPLAD proceda de acuerdo con la legislación vigente.

Que las obras sociales no son ajenas a las disposiciones que amparan el derecho a la salud por lo tanto tienen que proteger las garantías constitucionales a la vida, la salud y la integridad de las personas con el compromiso social con sus afiliados.

Que, por todo lo expuesto, deviene necesario asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa vigente, a cuyo efecto resulta conveniente dictar la presente resolución a fin de asegurar la correcta aplicación de la normativa en cuestión a las personas con discapacidad.

Que, asimismo, es ineludible que la SSSALUD arbitre todas las medidas a su alcance a fin de que la sustanciación de los procesos administrativos de su competencia se cumplimenten en los plazos por ella misma fijados en la Resolución SSSALUD 75/1998 y sus modificatorias.

Que ello así a fin de hacer cesar la arbitrariedad y la falta de fundamento adecuado ya que, la pasividad, la demora o la negativa de las autoridades para resolver las cuestiones relativas al tema en análisis, equivalen a una disfunción que debe ser subsanada.

Que, es cometido 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 cabe a esta Institución contribuir a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren en orden a los principios y garantías que consagra la CONSTITUCIÓN NACIONAL y las leyes que rigen en la materia.

Que en virtud de lo expresado y teniendo en cuenta las atribuciones que emanan de la Carta Magna y de la Ley N° 24.284, se estima procedente formalizar respectivamente una exhortación a la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE (OSPLAD) y a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN.

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, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 de fecha 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario, para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

EL SEÑOR SUBSECRETARIO GENERAL  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Exhortar al Presidente de la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE (OSPLAD) a que arbitre las medidas tendientes para que, en el más breve plazo brinde al afiliado EABC (DNI ) todas las prestaciones que tiene indicadas.

ARTÍCULO 2º: Exhortar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN para que a través de la intervención de los funcionarios competentes de ese organismo:

- a) resuelva en forma inmediata el Expediente SSSALUD N° /2012 aplicando lo establecido en la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales citados en los considerando, las Leyes N° 24.901, 23.660,

23661 y normativa complementaria de acuerdo a los antecedentes del caso;

- b) dé estricto cumplimiento al contenido de la Resolución 075/98-SSSALUD y sus complementarias, en cuanto a los plazos para tramitar y resolver los reclamos planteados por los afiliados a los Agentes del Seguro de Salud.

ARTICULO 3º: Poner la presente en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN a fin de solicitarle que interceda para que la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN, organismo que le depende, actúe conforme las funciones que tiene encomendadas de acuerdo a la normativa aplicable.

ARTICULO 4º.- Las exhortaciones que la presente resolución contiene deberán, acerca de su cumplimiento, ser respondidas en el plazo de 30 (TREINTA) días hábiles desde su recepción.

ARTICULO 5º: Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley Nº 24.284 y resérvese.

**RESOLUCIÓN Nº 00083/2015**