



VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-146779/18; y

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones fueron iniciadas por la ciudadana B [REDACTED] [REDACTED] -DNI N° [REDACTED] - quien concurrió a este organismo en representación de su madre M [REDACTED] -DNI N° [REDACTED] - ambas afiliadas al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS). La señora [REDACTED] reviste la condición de discapacitada que acredita con el certificado de discapacidad correspondiente, cuya copia luce glosada a fs. 2 de los actuados. Padece de obesidad mórbida, problemas cardíacos y es insulino dependiente, pérdida de la visión y amputación de miembro inferior derecho. Todo lo que cual fue debidamente acreditado con la historia clínica (fs.3);

Que en fecha 26 de mayo de 2017 solicitó al IAPOS la prestación de cuidador domiciliario por 17 hs diarias -registrado bajo el Expte. N° 15301-0 [REDACTED]-9- y transporte para concurrir a las consulta médicas;

Que manifiesta que debió reclamar en innumerables ocasiones, por notas, por correo electrónico y ante el Comité de Facilitación de IAPOS, sin obtener resolución favorable al pedido efectuado, razón por la cual solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió la Oficio N° 11910 de fecha 30/01/18 requiriendo el estado de las actuaciones y destacando la necesidad de la afiliada de contar con las prestaciones peticionadas. Transcurridos los plazos de ley sin que se verificara respuesta a lo solicitado, en fecha 30/01/18 se remitió el Oficio N° 30917, persistiendo la actitud de falta de colaboración del IAPOS expresamente prevista en el artículo 39° de la Ley N° 10.396;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que en el mes de enero de 2018 el IAPOS le abonó a la solicitante el importe correspondiente a un mes de la prestación solicitada –el mes de octubre de 2017-, atento a que el beneficio le fue reconocido desde dicho mes. Asimismo, en el mes de febrero de 2018, y relacionado con la solicitud de reconocimiento del beneficio de transporte, el IAPOS le comunicó la necesidad de presentar justificación médica por el cual la paciente se ve impedida de utilizar el colectivo, beneficio gratuito por su condición de discapacitada y poseedora del Certificado Único de Discapacidad (fs. 41);

Que en mérito a ello la presentante se agravia, en primer término, de la irretroactividad del reconocimiento de la prestación de cuidador domiciliario al mes de mayo de 2017, por ser esta la fecha de interposición del pedido ante el IAPOS; y en segundo término, de la respuesta remitida con relación al transporte de su madre y suscripta por el Dr. Pablo [REDACTED] como Director de Promoción de la Salud de IAPOS, por lo que solicita que este Organismo se expida al respecto;

Que cabe aclarar que la recurrente presentó su disconformidad ante la Dirección de IAPOS con Nota de Pronto Despacho en fecha 22/3/18;

Que, por los motivos expuestos y atendiendo a las disposiciones y principios contenidos en la Ley Nacional N° 24.901, en la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, y demás normativa aplicable a la materia en análisis, esta Defensoría del Pueblo entiende que: a) la cobertura otorgada en relación al cuidador domiciliario debería evaluarse en forma menos restrictiva y teniendo en cuenta las subjetividades de cada caso en particular; verbigracia, la cantidad de horas que la señora [REDACTED] se encuentra sola en su domicilio por la jornada laboral doble que desarrolla su hija, b) resulta excesiva la demora en la resolución por parte del IAPOS del pedido de cobertura de cuidador domiciliario, que en el caso concreto se extendió a los cinco meses, adeudándose aún los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero, febrero y marzo de 2018, situación insostenible para la mayoría de las personas que viven de una jubilación. No puede hacerse soportar a la parte más débil, la persona con discapacidad, las consecuencias



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

de procedimientos burocráticos ; c) no se comparte el encuadre legal como “subsidio” realizado por el IAPOS de la prestación solicitada. Esto es así por cuanto se trata de una “prestación asistencial” a la cual obliga la Ley Nacional N° 24901 de “Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad”, norma a la que la provincia adhirió oportunamente; d) la Ley Provincial N° 8288 de creación del IAPOS prevé expresamente en su artículo 2° la cobertura de “prestaciones asistenciales”, además de “organizar y administrar un sistema de atención médico para sus afiliados”, razón por la cual debería subsumirse en dicha categoría y no en la de subsidio; e) atento a la discapacidad motriz de la afiliada como consta en el certificado médico presentado a la obra social a fs. 50/51, la posición del IAPOS ante el requerimiento de transporte resulta cuanto menos reprochable y amerita su revisión hacia la concesión del mismo; f) debe recordarse a las autoridades de la Obra Social el carácter de “integral” de la cobertura de las personas con discapacidad y advertir que ante la solicitud de afiliados con discapacidad, además de la obligatoria participación de equipos técnicos (médicos, asistentes sociales y demás personal idóneo) resulta pertinente propender a la revisión del enfoque jurídico dado en la actualidad a las cuestiones relacionadas con la temática de la discapacidad, de modo de evitar eventuales acciones judiciales contra la obra social con el consecuente perjuicio económico que ello implica al conjunto de los afiliados;

Que, destacamos la necesidad de respuesta en término por parte de la funcionaria requerida –Directora del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social-, que se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: “*Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen*”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: “*Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones*”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: “*La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a lo expuesto supra y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Recomendar a la Dirección Provincial del IAPOS que en forma inmediata proceda a liquidar los importes adeudados por prestaciones de cuidador domiciliario solicitadas por la afiliada M [REDACTED] -DNI N° [REDACTED] y reconsiderar la solicitud de transporte a favor de la afiliada.

ARTÍCULO 2º: Recomendar a la Dirección Provincial del IAPOS que en el tratamiento de solicitudes de prestaciones de cuidadores domiciliarios implemente un protocolo de intervención que posibilite el análisis de cada una de las situaciones personales y de salud integrales de los solicitantes, adoptando criterios amplios de inclusión y protección.

ARTÍCULO 3º: Recomendar a la Dirección Provincial del IAPOS modifique el encuadre legal de “subsidio” dado a la prestación de cuidadores domiciliarios, por la de “prestación asistencial” a la cual obliga la Ley Nacional N° 24901 de “Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad”.

ARTÍCULO 4º: Notificar la presente Resolución a la señora Directora Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social -Dra. Soledad Rodriguez- y a la interesada.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.-



Dr. RAÚL A. LAMBERTO
DEFENSOR DEL PUEBLO
PROVINCIA DE SANTA FE