|  |
| --- |
| **INSTRUCTIVO** |



 **EL MODELO DE RECLAMO COMIENZA EN LA PRÓXIMA PÁGINA.**



**PARA PRESENTAR EL RECLAMO RECORDÁ LO SIGUIENTE:**

1. **Es un modelo**: puede modificarse en función de la situación de cada persona.
2. Si tenés **problemas con más de una prestación, podés armar un solo reclamo** que distinga con claridad los inconvenientes y argumentos aplicables a cada petición.
3. Al presentar la nota, **solicitá el número de expediente administrativo** que se le haya asignado **y un número telefónico** para realizar el seguimiento de tu reclamo.



**¿CÓMO COMPLETAR EL RECLAMO?**

1. **Completalo en computadora**. Entre paréntesis, vas a encontrar datos que se incluyen a modo de guía. Si entre paréntesis hay ejemplos, elegí el que sea acorde a tu situación o completá el apartado de acuerdo a tu caso particular.
2. **No olvides borrar** las líneas y todo aquello que está entre paréntesis y resaltado, una vez que hayas completado el reclamo.

|  |
| --- |
|  **EJEMPLO****ANTES**:“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con nombre y apellido de la persona que presenta el reclamo)*, DNI \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el n° de afiliado/a si la persona que presenta el reclamo es la persona con discapacidad. Si quien presenta el reclamo lo hace en representación de la persona con discapacidad, completar con: “en representación de + nombre y apellido, DNI y número de afiliado/a de la persona con discapacidad”, por ejemplo: Juan Gómez, DNI XXX, en representación de María Gómez, DNI XXX, nº de afiliada XXX)* me dirijo…”**DESPUÉS**:Si lo presentás en nombre propio: “María Gómez, DNI 28.964.235, n° de afiliada 61.815, me dirijo…”Si lo presentás en representación de la persona con discapacidad:“Juan Gómez, DNI 25.493.557, en representación de María Gómez, DNI 28.964.235, n° de afiliada 61.815, me dirijo...” |

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 *(completar con lugar y fecha. Ejemplo: Santa Fe, 16 de Junio de 2019)*

**ANEXO AL FORMULARIO**

**Al Sr./a Presidente/a**

**De la Superintendencia**

**De Servicios de Salud**

**S / D**

De mi mayor consideración,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*completar con nombre y apellido de la persona que presenta el reclamo*), DNI \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*completar con el n° de afiliado/a si la persona que presenta el reclamo es la persona con discapacidad. Si quien presenta el reclamo lo hace en representación de la persona con discapacidad, completar con: “en representación de + nombre y apellido, DNI y número de afiliado/a de la persona con discapacidad”, por ejemplo: Juan Gómez, DNI XXX, en representación de María Gómez, DNI XXX, nº de afiliada XXX*) me dirijo a Ud. a fin de solicitarle que, en su carácter de organismo estatal responsable de regulación y control de los actores del sector salud, inste a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el nombre de la obra social o prepaga)* a brindar de manera urgente la cobertura total e integral (100%) de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(detallar el tipo de dispositivo de inclusión laboral solicitado, por ejemplo: un taller de capacitación laboral)*, de forma completa e ininterrumpida por el tiempo solicitado y por parte de un/a profesional adecuado/a.

1. **Hechos**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (completar con: “Soy” si la persona que presenta el reclamo es la que necesita la prestación. Si quien lo solicita lo hace en representación de la persona con discapacidad, completar con: nombre y apellido de la persona que requiere la prestación + “es”)*  una persona condiscapacidadconforme se acredita con la copia simple del Certificado Único de Discapacidad que se adjunta a la presente nota, que requiere \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(detallar la prestación solicitada: programas de formación y/o capacitación laboral, apoyos para el desarrollo de la actividad laboral, etc.),* tal como surge del informe del \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (si hay algún informe que acredite la necesidad de la prestación indicar quién lo elaboró)* que se acompaña.

A pesar de haber realizado todos los trámites administrativos requeridos para obtener la cobertura en cuestión, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el nombre de la obra social o prepaga)* argumentó que \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(indicar cuál fue la respuesta de la entidad, por ejemplo: se negaron a otorgar la cobertura, quieren cubrir menos horas o días, entre otros).* Ello con fundamento en que \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(explicar los motivos brindados por la obra social o empresa de medicina prepaga, por ejemplo que no es una prestación contemplada en el PMO)*.

El accionar descrito se encuentra en clara contradicción con la normativa nacional que regula las obligaciones de las obras sociales y empresas de medicina prepaga en relación a las prestaciones a favor de las personas con discapacidad (ley 24.901) y conduce a la vulneración de sus derechos fundamentales, en particular del derecho al trabajo, a la educación, a la igualdad, a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, todos ellos reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

1. **Argumentos que sustentan el reclamo**

En 2006, la CDPD plasmó normativamente un cambio de paradigma en materia de discapacidad, al entender que las causas que la originan no son netamente individuales sino preponderantemente sociales[[1]](#footnote-1). Al tratarse de una construcción social y no de un “problema” del individuo, los Estados deben adoptar las medidas que sean necesarias para accesibilizar los entornos, a fin de que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente todos sus derechos. La Convención reconoce el respeto de la dignidad, la autonomía individual y la independencia de las personas con discapacidad como algunos de sus principios rectores, para lo cual considera central la eliminación de todas las barreras (económicas, actitudinales, físicas, etc.) que impidan su participación efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás. Argentina ha ratificado la CDPD en 2008 (ley 26.378), y en 2014 le ha otorgado jerarquía constitucional (ley 27.044). Nuestro país tiene, por lo tanto, la obligación de respetar, proteger y realizar los derechos enunciados en ella[[2]](#footnote-2).

En el artículo 27 este instrumento dispone que “*los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás”* y que *“ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad*”. En este sentido, establece que los Estados deberán adoptar medidas tendientes a asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás; permitir que tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua; alentar sus oportunidades de empleo y su promoción profesional en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo; promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias; promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad, entre otras obligaciones.

A nivel nacional, la ley 24.901 establece un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad. Dicha norma dispone que **las obras sociales y empresas de medicina prepaga tienen a su cargo, con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la ley (art. 2), que requieran sus afiliados/as con discapacidad.** Todo ello considerando que se trata de agentes de salud y que la finalidad de la ley es lograr la efectiva inclusión social de las personas con discapacidad[[3]](#footnote-3).

**Dentro del conjunto de prestaciones que enuncia la mencionada ley, en sus artículos 17 y 23 comprende los talleres de formación laboral y en el artículo 36 los de iniciación laboral. También garantiza los apoyos necesarios para acceder a las prestaciones que reconoce en sus disposiciones (art. 35), lo que indudablemente incluye los apoyos para el trabajo**.

La ley 24.901 detalla que la *“formación laboral es el proceso de capacitación cuya finalidad es la preparación adecuada de una persona con discapacidad para su inserción en el mundo del trabajo”* (art. 23).Asimismo, su artículo 36 señala que la iniciación laboral *“es la cobertura que se otorgará por única vez a la persona con discapacidad una vez finalizado su proceso de habilitación, rehabilitación y/o capacitación, y en condiciones de desempeñarse laboralmente en una tarea productiva, en forma individual y/o colectiva, con el objeto de brindarle todo el apoyo necesario, a fin de lograr su autonomía e integración social”*.

**Las prestadoras de servicios de salud no pueden válidamente negarse a brindar esta prestación ni otorgarla irregularmente** (por ejemplo, argumentando que no está dentro del PMO, que no se encuentra en su cartilla de prestadores o en el nomenclador de prestaciones básicas para personas con discapacidad[[4]](#footnote-4), que la cobertura no es al 100%, etc.). **La prestación que aquí se solicita, además de estar garantizada expresamente en la legislación nacional, facilita el ejercicio de una pluralidad de derechos consagrados en la CDPD, en particular de su derecho al trabajo, y se halla indisolublemente ligada a la posibilidad de llevar una vida digna e independiente. Es indudable que la conducta de esta entidad pone en riesgo la participación comunitaria de las personas con discapacidad, así como su desarrollo personal y social.**

En este punto, cabe recordar que la Superintendencia de Servicios de Salud es el ente de regulación y control de los actores del sector, y que su objetivo es “*asegurar el cumplimiento de las políticas del área para la promoción, preservación y recuperación de la salud de la población y la efectiva realización del derecho a gozar las prestaciones de salud establecidas en la legislación vigente*”[[5]](#footnote-5). Por tal motivo, tiene la obligación de subsanar en forma inmediata la conducta de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el nombre de la obra social/empresa de medicina prepaga),* e instarla a revertir su decisión y brindar la cobertura total e integral (100%) de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *detallar la prestación solicitada: programas de formación y/o capacitación laboral, apoyos para el desarrollo de la actividad laboral, etc.)*. Asimismo, deberá aplicar las sanciones correspondientes cuando procedan.

1. **Prueba**

 Adjunto en este acto copia simple de la siguiente documentación:

1. Certificado Único de Discapacidad.
2. Informe de fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con la fecha del certificado)* suscripto por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el nombre de la persona que indicó la necesidad de la prestación. El informe debe ser actual y debe indicar la prestación requerida con la especificación de los días y las horas por las cuales se la solicita)*
3. Constancia de rechazo de la prestación *(solo agregar este ítem si existió respuesta escrita de la obra social o prepaga en forma previa al reclamo)*
4. Constancia del reclamo enviado *(solo agregar este ítem si existió respuesta escrita de la obra social o prepaga en forma previa al reclamo)*
5. Constancia de la carta documento enviada *(solo agregar este ítem si existió respuesta escrita de la obra social o prepaga en forma previa al reclamo)*
6. **Solicitud**

A raíz de lo expuesto, solicito que en su carácter de organismo estatal responsable de regulación y control de los actores del sector salud, y con el objeto de asegurar la efectiva realización del derecho a gozar las prestaciones establecidas en la legislación vigente, inste a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el nombre de la obra social o prepaga)* a brindar de manera urgente la cobertura total e integral (100%) de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(detallar la prestación solicitada: programas de formación y/o capacitación laboral, apoyos para el desarrollo de la actividad laboral, etc.)*, de forma completa e ininterrumpida por el tiempo solicitado y por parte de un/a profesional adecuado/a. Finalmente, solicito que tenga a bien dar respuesta por escrito a la presente solicitud.

Sin otro particular y a la espera de su pronta respuesta, lo/a saludo cordialmente.

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(firma y aclaración de la persona que presenta el reclamo)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con los datos de contacto de la persona que presenta el reclamo: teléfono, correo electrónico y/o domicilio)*

1. Palacios, A. y Bariffi, F., La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CINCA, Madrid, 2007, pág. 19. [↑](#footnote-ref-1)
2. Bariffi, F., El régimen jurídico internacional de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y sus relaciones con la regulación actual de los ordenamientos jurídicos internos, 2014, pág. 181-182. [↑](#footnote-ref-2)
3. Cámara Federal de Apelaciones de Resistencia, “B.R. c/ OSECAC s/ Amparo”, 20/03/2012. [↑](#footnote-ref-3)
4. Juzgado Federal de Córdoba N° 1, “Torres, Lucia (repres.h.menor) y otro c/O.S.E.C.A.C. s/Ley de discapacidad, Expte. N° 30.263/2017”, 13/11/2017. [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.argentina.gob.ar/sssalud/institucional> [↑](#footnote-ref-5)