|  |
| --- |
| **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. **Se basa en la ley 24.901**: si tu provincia no adhirió al régimen de la ley, tenés que fundarlo en la ley provincial que regula las prestaciones que se brindan a las personas con discapacidad.
3. 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.
4. 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 38.964.235, 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 38.964.235, n° de afiliada 61.815, me dirijo...” |

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

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

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el organismo provincial correspondiente, por ejemplo: Ministerio de Salud, Secretaría 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 provincial)* a brindar de manera urgente la cobertura total e integral (100%) de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar detallando el apoyo solicitado, indicando cantidad de días y horas)*, 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 al presente reclamo*.* A fin de garantizar el ejercicio y goce de los derecho a la autonomía personal y a vivir en forma independiente, se requiere un/a \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (detallar el apoyo necesario, indicando cantidad de días y horas, por ejemplo: un asistente para desarrollar ciertas actividades de la vida cotidiana de lunes a viernes de 8 a 14 hs.),* tal como surge del informe que se adjunta.

A pesar de haber realizado todos los trámites administrativos necesarios para obtener la cobertura de la prestación requerida, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(indicar el nombre de la obra social provincial)* 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 provincial, por ejemplo: no es una prestación contemplada en el PMO, no cuenta con el personal adecuado en su cartilla, entre otras)*.

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 a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, a la accesibilidad y a la igualdad, todos ellos reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

**2. 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. 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).

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. Así, el mencionado artículo 19 de la CDPD reconoce “*el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás*”. En esa línea, dispone que debe asegurarse que tengan la oportunidad de elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir y no se vean obligadas a vivir con arreglo a un sistema de vida específico y que “*tengan acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta (…)*”. El derecho a vivir en forma independiente es un derecho “llave”, por cuanto posibilita el ejercicio de todos los demás.

Tal como afirma el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (órgano encargado de interpretar y monitorear el cumplimiento de la CDPD) en su Observación General n° 5 sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, se trata de garantizar a este grupo el derecho a ejercer control sobre la manera en la que quiere vivir, mediante la creación de formas de apoyo que potencien el pleno ejercicio de sus derechos, como la asistencia personal[[3]](#footnote-3). En este sentido, sostiene que “*vivir de forma independiente significa que las personas con discapacidad cuenten con todos los medios necesarios para que puedan tomar opciones y ejercer el control sobre sus vidas, y adoptar todas las decisiones que las afecten. La autonomía personal y la libre determinación son fundamentales para la vida independiente, incluidos el acceso al transporte, la información, la comunicación y la asistencia personal*”[[4]](#footnote-4). Esto incluye “*llevar una vida social plena y tener acceso a todos los servicios que se ofrecen al público, así como a los servicios de apoyo proporcionados a las personas con discapacidad para que puedan ser incluidas y participar plenamente en todos los ámbitos de la vida social”*[[5]](#footnote-5).

El Comité establece también que la asistencia personal se refiere al “*apoyo humano dirigido por el interesado o el “usuario” que se pone a disposición de una persona con discapacidad como un instrumento para permitir la vida independiente*”[[6]](#footnote-6). Al ser una figura que debe estar al servicio de la persona y no sustituirla en la toma de decisiones, las personas con discapacidad “*tienen derecho a elegir los servicios y a sus proveedores en función de sus necesidades individuales y sus preferencias personales, y el apoyo personalizado debe ser suficientemente flexible para adaptarse a las exigencias de los ‘usuarios’ y no a la inversa*”[[7]](#footnote-7). En este sentido, debe tenerse presente que el nivel de apoyo requerido no puede alegarse para limitar o negar el derecho de las personas con discapacidad a la vida independiente[[8]](#footnote-8).

Asimismo, este organismo resaltó que los Estados tienen la obligación de proporcionar el acceso a servicios y dispositivos de apoyo para la vida independiente que sean apropiados y asequibles, y garantizar que los programas de protección social satisfagan las necesidades de la diversa variedad de personas con discapacidad en igualdad de condiciones[[9]](#footnote-9), ya que “*se considera contrario a la Convención que las personas con discapacidad sufraguen por sí mismas los gastos relacionados con la discapacidad*”[[10]](#footnote-10).

En este sentido se ha pronunciado también la jurisprudencia local, sosteniendo que la implementación del derecho a la asistencia personal es una acción tendiente a dar cumplimiento a *“la obligación estatal de dar efectividad al derecho a la vida independiente y a ser incluido en la comunidad (...) y ello así simplemente porque ‘para muchas personas con discapacidad, el acceso a una variedad de servicios de apoyo personalizado es un prerrequisito para vivir de forma independiente en la comunidad. Dichas personas tienen derecho a elegir los servicios y a sus proveedores en función de sus necesidades individuales y sus preferencias personales, y el apoyo personalizado debe ser suficientemente flexible para adaptarse a las exigencias de los usuarios y no a la inversa…’*”[[11]](#footnote-11). La justicia de la Provincia de Buenos Aires destacó, además, “*su importancia instrumental en tanto facilitador para un verdadero ejercicio de los demás derechos, adoptando así un auténtico contorno de ‘derecho de derechos’*”.[[12]](#footnote-12)

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[[13]](#footnote-13).

La mencionada ley reconoce en su artículo 35 el **derecho de las personas con discapacidad a la adquisición de elementos y/o instrumentos de apoyo que necesiten para acceder a las distintas prestaciones.** A su vez, en el art. 39 (inc. d) reconoce específicamente el derecho a la asistencia domiciliaria, al establecer que *“****las personas con discapacidad recibirán los apoyos brindados por un asistente domiciliario a fin de favorecer su vida autónoma, evitar su institucionalización o acortar los tiempos de internación****”.*

**El tipo de apoyo que se provea debe siempre basarse en las preferencias personales y en las necesidades individuales de cada persona, y tender a promover su independencia.** Al respecto, la justicia resolvió que el artículo 39 (inc. d) *“contempla la asistencia domiciliaria para las personas con discapacidad, a fin de favorecer su vida autónoma (...)*”[[14]](#footnote-14).Cabe aclarar que aun cuando dicha disposición no ha sido todavía reglamentada, ello no obsta a la vigencia de los derechos por ella incorporados, que son plenamente operativos[[15]](#footnote-15). **El rol de esta figura debe interpretarse siempre según lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, evitando que la prestación de este servicio se vea restringida o limitada por concepciones médicas o patologizantes y que se impongan al/a la asistente modos de trabajo que desconozcan o sean contrarios a la voluntad y a los requerimientos de la persona con discapacidad.

**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 la terapia o el/la profesional no se encuentra en su cartilla de prestadores o en el nomenclador de prestaciones básicas para personas con discapacidad[[16]](#footnote-16), que la cobertura no es al 100%, etc.). **La prestación que aquí se solicita facilita el ejercicio de una pluralidad de derechos consagrados en la CDPD 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 autonomía y la participación comunitaria de las personas con discapacidad, así como su desarrollo personal y social.**

En este punto, cabe recordar que \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar según corresponda con: el Ministerio de Salud de la Provincia, la Secretaría de Salud de la Provincia, etc.)* es el organismo encargado de controlar a los actores del sector salud, para garantizar que cumplan sus obligaciones y asegurar la efectiva realización del derecho de las personas con discapacidad a gozar de todas las prestaciones establecidas en la legislación vigente.

Por tal motivo, tiene la obligación de subsanar en forma inmediata la conducta de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(completar con el nombre de la obra social provincial),* e instarla a revertir su decisión y brindar la cobertura total e integral (100%) de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*indicar el tipo de apoyo para la vida independiente que se solicita)*. Asimismo, deberá aplicar las sanciones correspondientes cuando procedan.

**3. 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 contar con un/a asistente. El informe debe ser actual y debe indicar la prestación de apoyo 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 provincial en forma previa al reclamo)*
4. Constancia del reclamo enviado *(solo agregar este ítem si existió respuesta escrita de la obra social provincial en forma previa al reclamo)*
5. Constancia de la carta documento enviada *(solo agregar este ítem si existió respuesta escrita de la obra social provincial en forma previa al reclamo)*

**4. 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 provincial)* a brindar de manera urgente la cobertura total e integral (100%) de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*indicar el tipo de apoyo para la vida independiente que se solicita)*, 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. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Observación General N° 5 sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, CRPD/C/GC/5, 27 de octubre de 2017, párr. 4. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Ibíd*., párr. 16. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Ibíd*. [↑](#footnote-ref-5)
6. *Ibíd*. [↑](#footnote-ref-6)
7. *Ibíd*., párr. 28. [↑](#footnote-ref-7)
8. *Ibíd*., párr. 20. [↑](#footnote-ref-8)
9. *Ibíd*., párr. 97. [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ibíd.*, párr. 92. [↑](#footnote-ref-10)
11. Juzgado Nro. 4 en lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de La Plata, Asociación Azul c/ I.O.M.A. y Otro/a s/ pretension restablecimiento o reconoc. de derechos - Otros”, 17/04/2020, p. 14. [↑](#footnote-ref-11)
12. *Ibíd.* [↑](#footnote-ref-12)
13. Cámara Federal de Apelaciones de Resistencia, “B.R. c/ OSECAC s/ Amparo”, 20/03/2012. [↑](#footnote-ref-13)
14. Cámara Nacional Civil y Comercial Federal, Sala I, “P. d. B. J. M. c/ Iose s/ sumarísimo”, 20/03/2012, considerando 4°. [↑](#footnote-ref-14)
15. *Ibíd.* [↑](#footnote-ref-15)
16. Poder Judicial de la Nación, Juzgado Federal de Córdoba N° 1, “Torres, Lucia (repres.h.menor) y otro c/O.S.E.C.A.C. s/Ley de discapacidad-Expediente N° 30.263/2017”, 13/11/2017. [↑](#footnote-ref-16)