



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30 de Agosto de 2022.-

VISTO:

El trámite n° **2188/22**, iniciado por la señora _____, quien denunció dificultades para obtener turnos de atención médica en los hospitales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través de la línea telefónica 147, en razón de su discapacidad auditiva.

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- Hechos

En su presentación ante esta Defensoría del Pueblo, la _____ refirió que las citas con los médicos tratantes en los hospitales donde se atiende sólo pueden solicitarse a través del número telefónico 147, situación que le trae aparejado dificultades en la comunicación mediante esa vía, en virtud de su discapacidad auditiva (fs. 1).

En consecuencia, personal de este Órgano Constitucional remitió un oficio a la Dirección General Atención Ciudadana, por el cual se solicitó implementar un sistema que prevea la equiparación de oportunidades al momento de gestionar el alta de turnos por parte del colectivo con discapacidad en cuestión (fs. 2/5); dependencia que en respuesta y mediante la Nota n° NO-2022-08193855-GCABA-DGATCIUD señaló, con relación a lo planteado, que: *“... a través del Centro de Atención Telefónica 147 se interactúa con la ciudadanía a los fines de otorgar Turnos Salud para la atención en efectores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, previa disponibilidad de stock y consecuentemente de turnos provistos por el área de salud correspondiente. Es en virtud de lo expuesto, que se solicita remitir el pedido al Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para que, en el marco de sus competencias, señale que otros canales de otorgamiento de turnos tiene a disposición de la ciudadanía...”* (fs. 12/13).



En atención a lo indicado, se procedió a librar un pedido de informes a la Dirección General Hospitales, por el que se requirió la implementación de un sistema alternativo de gestión de turnos, toda vez que la situación referida dificultaba la continuidad de los tratamientos de la señora Díaz (fs. 19/21).

En contestación, la requerida Dirección General a través de la Nota n° NO-2022-10313639-GCABA-DGGECCSSP, indicó que: *“... desde esta Dirección General, se abordará el otorgamiento de la necesidad de turno en un Hospital de cercanía y acorde a la disponibilidad de la peticionante. 2. Asimismo, se menciona que, nos comunicaremos con la Sra. mencionada en el primer párrafo, por medio de correo electrónico para brindarle una atención personalizada y resolutive...”* (fs. 28/29).

Sin perjuicio de ello, y a efectos de completar la información cursada -con fechas 28 de marzo y 13 de abril de 2022- se remitieron, desde esta Defensoría del Pueblo, oficios a la Dirección General Gestión y Experiencia Ciudadana en el Sistema de Salud Público, por los cuales se solicitó indicar los instrumentos o vías por los que se procedería a implementar un canal alternativo de tramitación de citas que garantice el acceso a los servicios de salud de las personas con discapacidad y/o disminución auditiva (fs. 34/37 y 42/47).

Conforme se desprende de las constancias incorporadas a fs. 38/41, tales gestiones fueron puestas en conocimiento de la actuante mediante diversas notas remitidas a su casilla de correo electrónico personal.

Finalmente, mediante Informe n° IF-2022-22321305-GCABA-DGGECCSSP, la Administración consignó que: *“... habiendo entablado comunicación ante las solicitudes presentadas por la Sra. [REDACTED], se informa que, se abordaron las mismas y se transmitieron las gestiones realizadas...”*; y, por medio del Informe n° IF-2022-22085651-GCABA-DGGECCSSP acompañó copia de los correos electrónicos intercambiados con la requirente en cuestión, sin hacer referencia alguna a la implementación de canales alternativos de tramitación de turnos oportunamente solicitado (fs. 51/62 y 64).

II.- Normativa aplicable

Al respecto, se estima oportuno recordar que el derecho de una persona con discapacidad a no ser discriminada se encuentra protegido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo -aprobado por la Ley Nacional n° 26.378^[1] -y modificatorias- incorporada con jerarquía constitucional por la Ley Nacional n° 27.044^[2] -y modificatorias- de conformidad con lo dispuesto en el inc. 22 del art. 75 de la Constitución Nacional, y de directa aplicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en virtud de sus arts. 4° y 10 de la Carta Magna local.

La citada Convención establece que: habrá “*discriminación por motivos de discapacidad*” cuando se constate “... *cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo...*” (art. 2°).

Adicionalmente, en su art. 4°, indica que: “... *los Estados Partes se comprometen a: a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención...*”; y en su art. 9°, dispone que: “... *los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales...*”.

Por su parte, la Ley Nacional n° 23.592^[3] -y modificatorias-, expresa que: “*Quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados. A*



los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos” (art. 1º).

En el ámbito local, la Constitución en su art. 11, establece que: *“Todas las personas tienen idéntica dignidad y son iguales ante la ley. Se reconoce y garantiza el derecho a ser diferente, no admitiéndose discriminaciones que tiendan a la segregación por razones o con pretexto de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, ideología, opinión, nacionalidad, caracteres físicos, condición psicofísica, social, económica o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo. La Ciudad promueve la remoción de los obstáculos de cualquier orden que, limitando de hecho la igualdad y la libertad, impidan el pleno desarrollo de la persona y la efectiva participación en la vida política, económica o social de la comunidad”.*

De allí que al operar una diferencia en las circunstancias que rodean a una persona en situación de vulnerabilidad, resulta necesario que se les reconozcan derechos específicos que les compense las desventajas que se les pudieren ocasionar; en tanto el reconocimiento de la igualdad plena y efectiva requiere de la equiparación de oportunidades.

Asimismo, el art. 42, señala que: *“La Ciudad garantiza a las personas con necesidades especiales el derecho a su plena integración, a la información y a la equiparación de oportunidades. Ejecuta políticas de promoción y protección integral, tendientes a la prevención, rehabilitación, capacitación, educación e inserción social y laboral. Prevé el desarrollo de un hábitat libre de barreras naturales, culturales, lingüísticas, comunicacionales, sociales, educacionales, arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de cualquier otro tipo, y la eliminación de las existentes”.*

En lo concerniente a las responsabilidades primarias de la Dirección General Atención Ciudadana, previstas en el Decreto n° 463/GCABA/2019^[4] -y modificatorios- por el cual se aprobó la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es importante señalar que es deber de esa repartición: *“Diseñar e implementar el Modelo Integral de Atención al Público en las áreas que brindan servicio al ciudadano en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en coordinación con la Dirección General Servicios Desconcentrados. Administrar los canales que brinda el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para atender solicitudes, reclamos, denuncias, quejas, y consultas sobre los servicios provistos a los ciudadanos, articulando con los diferentes canales e integrándolos con todos los sistemas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Gestionar el Centro de Atención Telefónica 147. Desarrollar un centro omnicanal de recepción de las diferentes formas de demanda ciudadana y de los diferentes canales de atención del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Proponer mejoras de las políticas de autogestión, brindando recursos que otorguen autonomía a los ciudadanos en la resolución de sus diferentes formas de demanda...”*, por lo que resulta oportuno poner la presente Resolución en conocimiento de su respectiva autoridad, a efectos de que imparta las instrucciones que estimare pertinentes en aras de implementar un canal alternativo de tramitación de citas que garantice el acceso a los servicios de salud de las personas con discapacidad sensorial y/o disminución auditiva.

III.- Análisis de la cuestión planteada

La falta de reconocimiento de los derechos específicos que se han regulado en torno a las situaciones de discapacidad, constituye una actitud discriminatoria por parte de la Administración que debe ser corregida de inmediato, en la medida que la discriminación es un acto ilícito.

El caso expuesto advierte una situación en la que se obstaculiza el derecho de las personas con discapacidad auditiva a acceder, de forma autónoma y segura, a turnos de atención médica en hospitales de la jurisdicción, acarreando potenciales riesgos en materia de salud y rehabilitación.

Se evidencia así un sistema de gestión de turnos que opera deficitariamente cuando debe asistir a personas con discapacidad sensorial y/o disminución auditiva, lo cual constituye un avasallamiento en el derecho a la libre comunicación del grupo social afectado, profundizando su desigualdad y vulnerabilidad social en materia de salud y rehabilitación.



Resulta pertinente, entonces, poner la presente Resolución en conocimiento de las autoridades de la Dirección General Atención Ciudadana de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Dirección General Gestión y Experiencia Ciudadana en el Sistema de Salud Público a efectos de que impartan las instrucciones que estimaren pertinentes en aras de implementar un canal alternativo de tramitación de turnos que garantice el acceso a los servicios de salud del colectivo con discapacidad en cuestión.

La presente se dicta de acuerdo con las facultades otorgadas a esta Defensoría del Pueblo por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también, por el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3^[5] (según texto consolidado por Ley n° 6347^[6]) de esta Ciudad.

POR TODO ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

1) Recomendar al Director General de Atención Ciudadana de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, señor Agustín Federico Fox, tenga a bien, arbitrar los mecanismos que estimare necesarios a fin de implementar un canal alternativo de gestión de turnos que garantice el acceso a los servicios de salud de las personas con discapacidad y/o disminución auditiva, de conformidad con lo establecido por la Ley Nacional n° 26.378 -y modificatorias-.

- 2) Poner la presente Resolución en conocimiento del Subsecretario de Servicios al Ciudadano del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, licenciado Roberto Porzecanski, a los efectos que estime corresponder.

- 3) Poner la presente Resolución en conocimiento del Director General de Gestión y Experiencia Ciudadana en el Sistema de Salud Público del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, señor Julio Delgado, a los efectos que estime corresponder.

- 4) Poner la presente Resolución en conocimiento del Presidente de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS), licenciado Leonardo Ruiz, a los efectos que estime corresponder.

- 5) Brindar a la presente Resolución el trámite dispuesto por la Ley n° 1845^[7] (según texto consolidado por Ley n° 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- 6) Fijar en diez (10) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[8].

- 7) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 441

CCO/EZG/CODPD/CEDS

ci/LR/SSPPD

co/COCF/CEAL

ea/fr/SOADA

gv./MAER/COMESA

Notas

1. [^] *Ley Nacional nº 26.378, sancionada el día 21 de mayo de 2008, promulgada con fecha 6 de junio de 2008 y publicada en el Boletín Oficial nº 31.422 del 9 de junio de 2008.*
2. [^] *Ley Nacional nº 27.044, sancionada el día 19 de noviembre de 2014, promulgada con fecha 11 de diciembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial nº 33.035 del 22 de diciembre de 2014.*
3. [^] *Ley Nacional nº 23.592, sancionada el día 3 de agosto de 1988, promulgada con fecha 23 de agosto de 1988, y publicada en el Boletín Oficial nº 26.458 del 5 de septiembre de 1988.*
4. [^] *Decreto nº 463/GCABA/2019, sancionado el día 13 de diciembre de 2019, y publicado en el Boletín Oficial nº 5.755 de fecha 16 de diciembre de 2019.*
5. [^] *Ley nº 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial nº 394 de fecha 27 de febrero de 1998.*
6. [^] *Ley nº 6347, sancionada el día 12 de noviembre de 2020, promulgada con fecha 27 de noviembre de 2020, y publicada en el Boletín Oficial nº 6.009 del 1º de diciembre de 2020.*
7. [^] *Ley nº 1845, sancionada el día 24 de noviembre de 2005, y publicada en el Boletín Oficial nº 2.494 del 3 de agosto de 2006.*
8. [^] *Ley nº 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".*



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Visados

2022/07/21 12:01:44 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo

2022/07/21 12:56:23 - pclare - Patricio Clare - Por licencia de Livia Ritondo

2022/08/11 16:02:18 - fbertolotti - Fernando Oscar BERTOLOTTI - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Resolucion Nro: 2106/22

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑOS