

Pablo Piqué, titular de UFI PAMI

**“Los adultos mayores son titulares plenos de derechos y requieren de una protección especial”**

Pág. 3



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PRODUCIDO POR  
EL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL  
Y EL DIARIO CRÓNICA

# Acceso a la Justicia

## Derechos para toda la vida

**El acceso a la justicia de las personas adultas mayores. Sus derechos y vulneraciones más frecuentes.**



FOTO: Claudia Conteris



## ¿Quiénes son los adultos mayores?

# Los derechos no envejecen

**A**ultos mayores" es el nombre que distingue al grupo que conforman las personas mayores de 65 años de edad, también en oportunidades conocidos como la "tercera edad" o bien como ancianos.

Aun cuando la prolongación de la vida humana, dada por los múltiples avances científicos, es uno de los grandes logros del siglo 20, ella trae aparejada, para la franja etaria de adultos mayores, el surgimiento de nuevos desafíos y problemas sociales que conllevan en muchos casos situaciones de discriminación.

En nuestra sociedad, donde se tiende a valorar a las personas por su vinculación con la capacidad de producir o de acumular riqueza material, el modelo a seguir resulta ser el de la juventud, sana, fuerte y productiva. En sentido inverso, se ha cargado de signos negativos a la ancianidad, asociándola a la enfermedad, la incapacidad y la improductividad.

Cuando en algunas culturas el paso del tiempo trae aparejado un signo negativo de las transformaciones, se relega a las personas mayores a una relación de subordinación y pasividad, descalificándolas como sujetos de acción, negando su capacidad de autonomía y participación social.

Así, uno de los desafíos que plantea el siglo XXI consiste en lograr una sociedad que defienda y ampare a las personas de edad como integrantes de su porvenir, y las incluya y reconozca como socias indispensables para el desarrollo social y para alcanzar una sociedad para todas las edades con participación intergeneracional.

De acuerdo con estudios demográficos de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), en 2007, el 10,7% de la población mundial tenía 60 años o más. Para 2025, se proyecta que el porcentaje de adultos mayores alcance al 15,1% del total de la población de América Latina y que en 2050, esa proyección se incremente al 21,7 por ciento. En la Argentina, las estadísticas indican que, en 2000, las per-



Foto: Claudia Conteris

sonas de más de 60 años de edad representaban el 13,5 % de la población, equivale a cerca de 5 millones 500 mil personas. Asimismo, para 2025, se prevé que el porcentaje de adultos mayores se elevará al 17,1% de la población total, lo cual posicionará al país como uno de los más envejecidos de América Latina y el Caribe.

### Para todas y todos

En el centro de la cuestión de los derechos de los adultos mayores, como en el de las edades intermedias o de niños, niñas y adolescentes, está el respeto a la dignidad de la persona, la preservación de su integridad moral y su subjetividad.

Modificar toda imagen negativa y estereotipada de la vejez es una tarea cultural y educativa que debe primar en las políticas que aseguren su calidad de vida. En las últimas décadas, en todo el mundo, organizaciones de la sociedad civil e instituciones estatales trabajan de manera conjunta en la identificación de situaciones cotidianas, problemas, necesidades y otros aspectos que constituyen los temas del campo de los derechos de las personas adultas mayores.

Asimismo, en la Argentina, en los últimos años, se han impulsado políticas que reconocen el protagonismo de los adultos mayores como sujetos de derechos. El derecho a ser incluido, a participar y a contribuir, debe estar garantizado por la sociedad a todos sus miembros por igual, sin tener en cuenta la edad. La edad no puede ni debe ser

una barrera para participar, enseñar, aprender, comunicarse, enamorarse, trabajar, elegir, ser independiente, elegir el domicilio, desarrollar su vocación, o defender su dignidad.

En 2014 se suscribió la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (en proceso de ratificación por los Estados Parte), constituyéndose en un instrumento internacional que especifica los derechos de este amplio sector de la población de la región. En el país, el mandato de legislar y promover medidas que garanticen la igualdad real de los ancianos contenido en el art. 75, inc. 23 de la Constitución, implica la obligación del Estado en disponer de todo aquello que sea necesario para hacer operativos sus derechos y vincular a todos los poderes públicos en la implementación de mecanismos de protección y en la prevención de situaciones que por acción u omisión importen su vulneración. Y el Poder Judicial no es ajeno a este mandato. La Cumbre Judicial Iberoamericana aprobó "Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de personas en condición de Vulnerabilidad" que impone el deber de los integrantes del sistema de justicia a hacerse cargo de la vulnerabilidad de los mayores, atendiendo de forma muy especial a sus capacidades, a sus necesidades y la incidencia del factor tiempo, más allá que el derecho los declare iguales ante la ley. Teniendo en cuenta que el enve-

jecimiento poblacional es un fenómeno que está aconteciendo en gran parte del mundo, la sociedad internacional se ha dado un espacio de debate para establecer marcos conceptuales y regulatorios para abordar dicha temática.

Una política pública responsable se debe basar en la defensa de los Derechos Humanos y exige prestar especial atención a este sector de la población. Ignorar las demandas y necesidades de los Mayores cercena las posibilidades de las generaciones futuras.

### Vulnerables

Los estereotipos sociales, la naturalización de prácticas discriminatorias y otras acciones de valoración negativa sobre las personas adultas mayores, con frecuencia impiden visibilizar la violación de derechos. En reiteradas ocasiones los mayores viven el maltrato en silencio, y en muchas oportunidades no solicitan ningún tipo de ayuda.

El maltrato a los adultos mayores se refiere a cual-



**LOS ADULTOS MAYORES SUELEN SER VÍCTIMAS DE DISTINTOS TIPOS DE MALTRATOS, QUE PUEDEN DARSE DE MANERA SIMULTÁNEA.**

quier acción que vulnera su dignidad y el pleno ejercicio de sus derechos como persona. La violencia contra personas de edad avanzada adopta varias formas y se concreta en todas la esferas sociales, económicas, étnicas y geográficas.

### ¿Cómo reconocer el maltrato?

Los adultos mayores suelen ser víctimas de distintos tipos de maltratos que habitualmente pueden darse de manera simultánea.

Entre los agravios más frecuentes se podrían identificar en tres grandes grupos. Uno de ellos incluye al maltrato físico y psicológico, otro el patrimonial, y un último grupo institucional y estructural.

El primer grupo refiere a agresiones físicas manifestadas como golpes, empujones, moretones; así como también de índole sexual como hemorragias, infecciones recurrentes, dolores estomacales frecuentes.

El maltrato psicológico se puede representar con el padecimiento de amena-

zas, el abuso emocional, el aislamiento de amistades, de la familia o de actividades cotidianas; también lo son el miedo, la infantilización y cualquier otro acto de intimidación y humillación. Por el lado del factor patrimonial, los mayores suelen ser víctimas de estafas, falsificación de firmas en cheques o documentos, pueden ser obligados a cambiar su testamento, o bien se les exige sumas de dinero excesivas a fin de acceder a prestaciones médicas gratuitas u otros servicios. El abuso en términos patrimoniales también puede incluir patrones irregulares de gastos o retiro de dinero de sus cuentas bancarias. Por último, el otro grupo permite identificar vulneraciones en términos institucionales y estructurales, como el exceso de trámites (a veces innecesarios), o bien la negativa a brindar atención y/o infraestructura para el fácil acceso a servicios. En tanto que el maltrato estructural se manifiesta en la insuficiencia de políticas de recursos sociales y de salud, el incumplimiento de las leyes sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen de la persona mayor, y se expresa socialmente como discriminación, marginalidad, insatisfacción de necesidades y exclusión social.

### ¿Qué motivos reprimen el pedido de ayuda?

El muchos casos son factores múltiples los que imposibilitan a los mayores a realizar una denuncia, o bien a sus amigos o familiares cercanos que conocen una situación de abuso. También puede impedirlo el miedo, la vergüenza, por estar en situación de dependencia. Es frecuente que no quieran denunciar a quien lo "cuida", por sentirse cul-





pable o atemorizado por el agresor, para evitar un conflicto familiar, o por el peligro de quedar desamparado si lo hace; o simplemente por no querer someterse a la complejidad del trámite de un proceso judicial. También a veces se confunde con el deseo de proteger al agresor, sobre todo cuando se trata –como sucede en muchos casos– de un familiar o de una persona muy cercana a la familia. Otro factor preocupante es visibilizar la agresión como una situación normal sobre el trato recibido; también en muchas personas se profundiza por déficits físicos o cognitivos que impiden manifestar el pedido de ayuda, o bien por falta de información. Finalmente, la soledad, el aislamiento y la falta de apoyo de redes, familiares o amigos resultan trascendentales a la hora de buscar la asistencia necesaria que permita revertir la situación de vulneración de sus derechos, y romper con el círculo de la violencia.

#### Cuáles son los derechos de los adultos mayores

Los adultos mayores tienen derecho a no ser discriminados, a recibir un trato digno y a ejercer sus derechos, independientemente de la edad, el sexo, la procedencia étnica, la capacidad, la situación económica u otras condiciones. Tienen derecho a tener una vida digna y plena, lo que implica ser respetados en sus libertades, su dignidad, creencias, intereses, necesidades e intimidad, así como adoptar decisiones sobre su cuidado y calidad de vida.

Las personas mayores tienen derecho a tener una vida libre de explotación y a no recibir malos tratos, ya que todo tipo de maltrato es una violación a los derechos humanos. Tienen derecho a acceder a información, a ser escuchados y expresarse libremente. Es decir que tienen derecho a la libertad de opinión y expresión, a investigar y a recibir información, y al acceso a las nuevas tecnologías.

Los adultos mayores también tienen derecho a acceder a una salud de calidad, y disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental a partir de la aplicación de políticas que aseguren una prevención, promoción, educación y tratamiento. Asimismo, también tienen derecho a residir en su propio domicilio todo el tiempo que sea posible, elegir su residencia y decidir cómo y con quiénes vivir. El domicilio es uno de los atributos de una persona física o jurídica; por lo cual toda variación del mismo debe ser en principio voluntaria.

## ENTREVISTA CON PABLO PIQUÉ. Titular de la UFI PAMI

### “Hay distintas formas de resolver los problemas, pero todas comienzan de la misma manera: rompiendo el silencio”

La Unidad Fiscal para la Investigación de delitos cometidos en el ámbito de actuación del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados es una unidad creada en el año 2004 en el ámbito del Ministerio Público Fiscal. Desde entonces, trabaja por los derechos de los afiliados, y también interviene en denuncias que puedan afectar el patrimonio del PAMI.

En esta entrevista, su titular, Pablo Piqué detalla cuáles son acciones que se despliegan y las denuncias más frecuentes que se presentan.

#### 1) ¿Qué es UFI-PAMI?

Desde el año 2004, la UFI PAMI trabaja en la protección de los derechos de los adultos mayores y otros afiliados al PAMI. Desde entonces recibimos denuncias de hechos que afecten los servicios sanitarios y sociales, o maniobras que dañen el patrimonio de la Obra Social Nacional, así como también la actuación irregular de sus agentes y funcionarios.

A través de las investigaciones que se inician en la Unidad, al tomar conocimiento de una denuncia, se busca determinar si los hechos podrían configurar un delito penal a los efectos de formular la correspondiente denuncia ante el agente fiscal o la autoridad judicial, que deba intervenir.

Además, también los informes producidos por organismos de control interno o externo del PAMI, así como también las denuncias presentadas por sus agentes o funcionarios, pueden ser la base de las investigaciones que se llevan a cabo. El PAMI es un organismo público no estatal que posee más de 4.500.000 afiliados, y funciona a través de sus más de 700 puntos de atención en todo el país. Es por eso que la UFI recibe denuncias provenientes de las distintas regiones y, en muchas ocasiones, nuestro personal se traslada al lugar donde se habría cometido el presunto delito. Hacemos en este sentido un trabajo muy particular, porque tratamos de entrevistarnos personalmente para poder comprender los contextos, tanto de la persona que denuncia como de su familia, por ejemplo.

Las situaciones que pueden ser objeto de investigación en la Unidad, son muchísimos. Hay casos de lesiones provocadas a los afiliados como consecuencia de la negligencia de los agentes de la salud que los atiende en hospitales, centros o instituciones geriátricas; irregularidades en la provisión de prótesis, sustracción y/o falsificación de recetas, defraudaciones cometidas en perjuicio del PAMI, casos de corrupción cometidos por agentes o particulares. Otro muy frecuente es el cobro ilegítimo de sumas de dinero de los médicos por servicios que deben brindarse a los afiliados en forma gratuita, y también desde ya, hemos investigado hasta homicidios cometidos a raíz de fallas en los servicios de urgencia médica.

#### 2). Cuando una persona afiliada al PAMI presenta una denuncia en la Unidad, ¿cómo es el procedimiento?, ¿actúan en todos los casos?

Al tomar conocimiento de un hecho, si se conoce al denunciante se trata de tomar contacto para precisar la mayor cantidad de detalles sobre lo ocurrido, e incluso ubicar otros posibles damnificados. Si la denuncia recibida es anónima, también se inicia la investigación si contiene los datos necesarios para poder establecer que es lo que se quiere transmitir, cuando habría ocurrido el hecho, y quien lo habría cometido.

Una vez que la UFI formula la denuncia penal,



PABLO PIQUÉ Y EL EQUIPO DE UFI PAMI EN PLENO. TRABAJAN PARA AYUDAR A NUESTROS MAYORES.

no se desentiende del caso sino que, en forma periódica solicita a la autoridad judicial que interviene la información acerca del avance del proceso, las medidas que se adoptaron, y si se dictó alguna resolución respecto de las personas imputadas de los presuntos delitos denunciados.

En este sentido, es importante decir que el 71 % de las denuncias efectuadas ante la justicia penal por parte de esta Unidad, se relacionan con hechos que dañan de manera directa a los adultos mayores, por delitos de estafas, homicidios y lesiones de carácter culposos; mientras que el 29 % restante comprende denuncias por distintos delitos cometidos en perjuicio del Instituto, y casos de corrupción, entre otros ilícitos. En otras ocasiones, las denuncias recibidas aluden a quejas de los afiliados o sus familiares por la calidad o la falta de los servicios sanitarios o sociales que deben brindar los prestadores, pero que no configuran un delito. A pesar de ello, se da inmediata intervención a las autoridades del PAMI, para que resuelvan la cuestión prestacional planteada.

Además, la UFI en muchas oportunidades recibe requerimientos de las distintas fiscalías y otras áreas de la Procuración que requieren su intervención, a efectos de incorporar elementos de prueba relacionados con cuestiones vinculadas a PAMI.

#### 3) ¿La Unidad también trabaja en temas de capacitación y formación en derechos a los adultos mayores?, ¿cuál son los abusos más frecuentes?

Efectivamente, además de las investigaciones, la UFI participa de distintos encuentros con los afiliados. Por un lado, parte del equipo de la Unidad interviene en los Consejos Participativos, en los cuales el PAMI convoca a los representantes de los afiliados en el ámbito local, provincial y nacional y se analiza la situación prestacional de cada lugar, y para nosotros suele ser un espacio muy favorable para dar a conocer qué es lo que hace la UFI-PAMI, y presentarnos como un canal de acceso a la justicia disponible para todos los afiliados.

También en varias ocasiones y debido a una práctica ilícita por parte de médicos, que exigen dinero para atender a los afiliados del PAMI, conocida como “cobro de plus”, se llevaron a cabo reuniones en distintos centros de jubilados a efectos de recibir denuncias y realizar charlas de

concientización sobre los derechos que asisten a los adultos mayores. Por ejemplo, hemos desarrollado acciones coordinadas con las oficinas de ATAJO, que funcionan en distintas villas de la Ciudad de Buenos Aires y pudimos establecer contacto directo con las necesidades, con los problemas cotidianos.

En los encuentros se manifiestan muchas situaciones irregulares, y muchas de abuso y maltrato. Suele haber un aprovechamiento del poder o de la confianza; son víctimas de negligencia, de situaciones de desamparo; y en términos más generales víctimas de discriminación.

Resulta claro que en muchas ocasiones el maltrato hacia los ancianos se profundiza con la dependencia, ya que en muchos de los casos, las víctimas están limitadas en su autonomía y requieren de la atención o protección de otras personas para su cuidado, que pueden ser de su familia, del entorno o de terceros.

Y en todos los casos tratamos de ser claros que si bien hay distintas formas de resolver el problema, todas comienzan de la misma manera: rompiendo el silencio.

#### 4). El maltrato a los ancianos ¿es una violación a los derechos humanos?

Sin duda. La Organización Mundial de la Salud ha sostenido que el maltrato de las personas mayores es una violación a los derechos humanos y una causa importante de lesiones, enfermedades, pérdida de productividad, aislamiento y desesperación.

Para abordar esta realidad es indispensable tomar conciencia que los derechos no envejecen; que los adultos mayores son titulares plenos de derechos y que requieren de una protección especial por parte del Estado y de toda la comunidad.

La preocupación internacional por la situación de los adultos mayores, se cristalizó en los años 2003, 2007 y 2012 a través de Tres Conferencias Intergubernamentales para el seguimiento del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, en las que se fijaron como objetivos: la promoción de los derechos humanos de las personas mayores; la erradicación de toda discriminación y violencia a las que puedan verse expuestos; y el avance hacia un modelo de Estado proactivo que maximice la cobertura de sus necesidades y garantice su independencia y autonomía, a través de respuestas eficaces y rápidas.



**LAS PERSONAS MAYORES TIENEN MUCHOS DERECHOS ADQUIRIDOS, COMO TENER UNA VIDA DIGNA Y PLENA, A NO SER MALTRATADOS NI EXPLOTADOS.**



UN AFILIADO DEL PAMI PUDO REALIZARSE UNA OPERACIÓN GRACIAS A LA INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO

# “Me salvaron”

El 15 de junio de cada año se celebra el Día Internacional Contra el Maltrato al Adulto Mayor. La fecha fue establecida por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en marzo de 2012. La resolución del organismo internacional insta a todos los pueblos y estados a orientar sus esfuerzos en lograr que la población global de esa franja etaria disfrute de los derechos del bienestar y del reconocimiento social que le corresponden. Sin embargo, a veces los integrantes de organismos estatales y privados obligados de hacer valer esos derechos en materia de salud, no brindan respuestas con la inmediatez necesaria y son otros actores del estado los que deben intervenir. El 7 de marzo del año pasado, la Unidad Fiscal para Delitos Cometidos en el Ámbito de Actuación del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (UFI-PAMI) tomó conocimiento de la situación de Luis Re, un jubilado de 76 años quien desde septiembre esperaba asistencia por una fractura expuesta que no había sido tratada. Luis había acudido a una radio de Quilmes como último recurso para que trascendiera la falta de respuestas a su delicado estado de salud. Los representantes del Ministerio Público

tomaron conocimiento del caso. Desde hacía siete meses, el hombre estaba postrado luego de una caída en su casa de Bernal.

Después del accidente, Luis llamó al Servicio de Emergencias del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSJPP), un médico se presentó en el lugar, lo revisó y le recetó hielo y un antiinflamatorio, por una torsión de tobillo. Pero un rato más tarde, al intentar ponerse de pie, sufrió una fractura expuesta a la altura del tobillo. Esta vez, lo trasladaron al Sanatorio Urquiza de Quilmes, donde quedó internado.

La gravedad de la herida requería que se le practiquen dos intervenciones quirúrgicas. Sin embargo, sólo se programó y realizó la primera. El cuerpo de Luis rechazó los cuatro clavos que le colocaron. Según el testimonio del jubilado, que consta en la investigación preliminar elaborada por la UFI-PAMI, antes de la operación no se realizaron los estudios de compatibilidad.

Luis fue dado de alta y volvió a su casa para aguardar la segunda operación. Mientras tanto, acudía al Sanatorio para recibir las curaciones. En una de esas visitas, le dijeron que no podrían operarlo de nuevo porque habían despedido al médico capacitado para hacerlo. Para no tener que cambiar-

le el yeso semanalmente, le dieron una bota que le produjo una reacción alérgica y posterior infección.

Además del centro médico, iba dos veces por semana a la Unidad de Gestión Local (UGL) XXXVII -Quilmes- del PAMI para reclamar el pronto trámite y ser operado. Luis contó que las personas que lo atendieron “nunca mostraron interés en solucionar el problema”, y le prometieron que en reiteradas oportunidades estudiaban la posibilidad de cambiar el prestador para que se realice el procedimiento. El trámite nunca se concretó.

Dentro de ese cuadro y con un avance de las infecciones en el tobillo, el Sanatorio Urquiza no contaba con el equipo de profesionales ni los recursos para realizar una operación de la complejidad que la patología de Luis requería. Es decir, cuando Luis fue contactado por la UFI-PAMI todavía estaba con la fractura al aire y sufría un dolor insopor- table. Durante uno de los encuentros con los representantes del Ministerio Público, el hombre de 76 años afirmó incluso que temía perder la pierna. Mientras tanto, había realizado una interconsulta por su cuenta en otro hospital, en donde le informaron que tampoco tenían los especialistas para la operación y que probablemente le tendrían que amputar el pie. El único



LUIS, EN SU CASA DE QUILMES.

centro asistencial que podría intervenirlo, le dijeron, era el Hospital Italiano de la Capital Federal.

## Intervención de la UFI PAMI

“Me salvaron”. Así expresó Luis su agradecimiento por la intervención de la UFI-PAMI en el caso. Es que la dependencia del Ministerio Público puso en conocimiento de los hechos a la Coordinación Ejecutiva del

INSSJP el mismo día en que habló con él.

Recién entonces, se dispuso el ingreso y derivación al Hospital Italiano, y por el delicado estado de salud, debió quedar internado.

A los pocos días finalmente pudo ser intervenido quirúrgicamente y evolucionó favorablemente. Lo primero que tuvo que hacer fue reconstruir los músculos de sus dos piernas, ya que debido al tiempo que estuvo postrado,

perdió la fuerza. Esto lo logró gracias a las sesiones de kinesiología otorgadas en su domicilio por la obra social. Gracias a ello, 6 meses después, Luis Ré pudo empezar a caminar con un andador y actualmente camina con normalidad, apoyado en un bastón por temor a volver a caerse, pero recuperado y esperanzado en seguir con su vida.

JERÓNIMO SARALEGUI

## LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES TIENEN DERECHOS A:

- El cuidado de la salud
- A la asistencia
- Alimentación, vestimenta y vivienda
- Esparcimiento y trabajo
- Autonomía y participación social

## PARA RECIBIR AYUDA Y ASESORAMIENTO

**Unidad Fiscal PAMI. Ministerio Público Fiscal de la Nación. Gratis al 0800 555 3368, de 9 a 15 horas. Vía mail: ufi-pami@mpf.gov.ar, o personalmente en Sarmiento 657 entre piso, Ciudad de Buenos Aires**

**Defensoría del Pueblo de la Nación: 0810-333-3762. www.dpn.gov.ar**

**Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores: 4338-5830. dnpam@senaf.gov.ar**

**Defensoría de la Tercera Edad CABA: 4338-4900/0810-333-3676. consultas@defensoria.org.ar**

**Unidad de Gestión de Control y Registro de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores (UGCOR) 4300-9827 www.buenosaires.gob.ar**



El Ministerio Público Fiscal de la Nación participa en la producción de los contenidos del suplemento **Acceso a la Justicia** con el fin de fortalecer la información y difusión para el ejercicio de los derechos, y la comunicación con la comunidad