



a la demanda o, en su caso, que esa misma normativa reserve determinadas plazas para ellos. (Sugerencia queja 14/5702).

1.3.2.2.7 Actuaciones en materia de salud

Destacamos, por su relevancia, el problema detectado en una queja, referente a la asistencia sanitaria que recibe un menor de edad discapacitado (queja 14/5053).

La protección de los derechos de uno y otro colectivo, y específicamente aquellos que se proyectan en el ámbito de la salud, tiene una especial consideración normativa, tanto en el marco jurídico internacional, como en el ordenamiento interno.

Podríamos así citar por un lado las previsiones que se contienen en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, y la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención al menor de Andalucía; mientras que por otro lado la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, el Texto refundido de la Ley general de derechos de personas con discapacidad y su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre), y la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad de Andalucía, también alumbran la necesidad de una atención específica desde las Administraciones Públicas en el ámbito sanitario.

En definitiva el paciente que estamos considerando presenta una condición doblemente vulnerable, como menor y como discapacitado, y por lo tanto debería ser sujeto de las actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes que para niños y personas que padecen enfermedades invalidantes, entre otros supuestos, propugna la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía.

Estas consideraciones nos han llevado a dirigir al centro hospitalario del menor una doble Recomendación, que ha sido aceptada, para que se intervenga quirúrgicamente al menor a la mayor brevedad posible y se adopten medidas organizativas en relación con la atención bucodental que se proporciona en el Hospital Carlos Haya a personas discapacitadas que son remitidas por requerir anestesia o sedación, a fin de hacer realidad sus necesidades de atención preferente, de manera que se traduzcan en una reducción significativa de los tiempos de espera para las intervenciones.

1.3.2.3 Personas mayores

Una aproximación a la realidad de las personas mayores en Andalucía y en España, debe comenzar por el aspecto demográfico. A 1 de enero de 2014 hay 8.442.427 personas mayores (65 y más años), el 18,1% sobre el total de la población (46.771.341), según los datos del **Padrón Continuo (INE)**; aumenta en mayor medida la proporción de octogenarios. El sexo predominante en la vejez es el femenino: hay un 34% más de mujeres (4.828.972) que de hombres. Andalucía es, junto a Madrid y Cataluña, la Comunidad Autónoma con más población de edad (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Envejeciendo En Red).

Resultan interesantes los datos sobre pensiones, pues la mayoría de las personas mayores reciben algún tipo de prestación del sistema público de pensiones, si bien no todas directamente, pues muchas las reciben como parte de una unidad familiar. Esta circunstancia hace que la tasa de pobreza de los mayores se sitúe por debajo de la media nacional, si bien por este mismo motivo los mayores se han convertido en sustentadores de numerosas unidades familiares, hijos y nietos de aquellos, que no disponen de ingreso alguno en el hogar.

La esperanza de vida de las mujeres en España es de las más altas de la Unión Europea (85,6 años) mientras que la de los hombres ya ha alcanzado los 80 años.

Más del 70% de los beneficiarios del Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia tienen 65 años o más, destacando el grupo de los de 80 años y más (54,95%). En este 70%, el número de mujeres dobla prácticamente al de hombres.



Tras esta introducción, destacamos que la mayoría de las quejas presentadas por personas mayores ante el Defensor del Pueblo Andalúz en el ámbito de la atención social hacen referencia a diversos problemas relacionados con el Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, puesto que se trata del grupo de edad más afectado por situaciones de dependencia. Nos remitimos al correspondiente epígrafe de este Informe, a fin de no reiterar lo allí expuesto.

No obstante, a lo largo del ejercicio 2015 se han recibido quejas y hemos iniciado investigaciones de oficio que aluden a otras cuestiones distintas de la dependencia que atañen a las personas más mayores de nuestra sociedad.

En primer lugar, destacamos una queja especialmente relevante, que hace referencia al **uso de las tecnologías de la información y la comunicación por las personas mayores** (queja 13/1139). Aunque es innegable el avance de la comunicación e información digital, la incorporación masiva de los ciudadanos a su manejo, su cada vez más imprescindible aplicación en el sector servicios (compras y banca) y los esfuerzos para su implantación en la Administración, no es menos cierto que existen colectivos de población que, por sus características, no han podido subirse al carro de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En el escrito de queja el compareciente nos expuso que, solicitada por su parte la concesión de subvención para prótesis y órtesis dental, convocada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, le fue notificada Resolución administrativa por la que se acordó tenerlo por desistido en su petición, al no haber aportado la documentación preceptiva en el trámite de audiencia.

El interesado mostraba su disconformidad al entender que el requerimiento le había sido efectuado mediante la publicación en página web y no de forma personal, siendo, en su opinión, esta forma de notificación de un trámite administrativo inadmisibles, cuando comporta una consecuencia irreversible, como es la de la exclusión.

Es significativa, en este sentido, la manifestación que realiza el afectado en su escrito, que literalmente dice:

“No habiendo recibido información general del trámite que fui a resolver ante la Administración que en ningún momento me avisa de que siendo mayor de 65 años, debo conocer perfectamente que tengo que usar una conexión a internet para comprobar en qué me requiere aportar documentos la Administración”.

Tras la investigación de la queja, pudimos constatar que desde un punto de vista formal, la resolución administrativa objeto de la queja era ajustada a derecho. No obstante, a nuestro juicio, el procedimiento seguido por la Administración no se acompaña de una información adecuada para que las personas interesadas sepan que deben consultar periódicamente la página web de la Consejería a fin de conocer los distintos hitos del procedimiento.

Junto a ello, debe considerarse otro factor esencial, el constituido por la llamada **brecha digital**, particularmente acusada entre determinados sectores de la población, como el de las personas mayores y, especialmente, entre aquellas con recursos económicos escasos y, por tanto, con pocas posibilidades de contar con una conexión particular a internet en su domicilio.

También esta Institución, en su Informe Especial de noviembre de 2011, referido a **“Las personas mayores y las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en Andalucía”**, recomendó la necesidad de que los poderes públicos tomaran en consideración la importante brecha digital existente en el colectivo de personas mayores, con objeto de poner en marcha e impulsar las medidas que permitan su incorporación mayoritaria al uso de las TIC; así como la necesidad reforzada de prestar atención singular a las personas mayores excluidas de la sociedad de la información y del conocimiento, por encontrarse en una situación de especial dificultad por motivos de pobreza o discapacidad. Destacando que, sin perjuicio de la valoración positiva de las actuaciones desarrolladas en este ámbito por la Comunidad Autónoma de Andalucía y los Ayuntamientos, es preciso realizar un esfuerzo extraordinario para facilitar la inclusión digital de la sociedad andaluza, a la vista de los perjuicios que comporta la exclusión.



Entendemos que en supuestos como el que analizamos, no es suficiente que la forma de notificación cuente con amparo legal. Es necesario que se facilite el acceso de las personas mayores a la información a través de internet y es igualmente necesario que en los hitos procedimentales que pueden conllevar la exclusión del procedimiento, se realice la notificación por otras vías adicionales de comunicación, como pudieran ser sms al teléfono móvil, por correo ordinario o al correo electrónico de la persona solicitante, etc.

Por ello, hemos remitido una **Resolución 13/1139** a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales en ese sentido, encontrándonos a la espera de la respuesta sobre su aceptación en el momento de redacción de este Informe.

Un grupo importante de quejas se refieren a las **infraestructuras y servicios de centros de mayores de diversa tipología**.

En cuanto a los centros residenciales para personas mayores, hemos tramitado dos quejas en las que **se denuncian determinadas deficiencias**, como la falta de aire acondicionado en una Residencia de Mayores (queja 15/3798) o la inexistencia de una zona aislada habilitada para los contenedores de basura, que están junto a las ventanas de los residentes (queja 15/0006).



En esta misma línea, hemos tenido conocimiento de la existencia de un proyecto de construcción de un centro residencial de personas mayores y un centro de día en el municipio de Lanjarón (queja 14/5345). El problema, en este caso, es que existe una edificación disponible para centro de día, que requiere una pequeña inversión (de 120.000 €) para su puesta en funcionamiento, mientras que el proyecto integrado de centro residencial y centro de día requiere una inversión elevada (más de 4 millones de euros) y no parece que dicha infraestructura vaya a estar terminada en un periodo razonable de tiempo. La decisión que se ha adoptado sobre el desarrollo integrado del proyecto corresponde al Ayuntamiento, y no podemos más que respetar la misma, si bien estimamos que podría estudiarse una solución por fases, que permita la puesta en funcionamiento del centro de día a corto plazo y la reutilización de la parte de la inversión que se lleve a cabo correspondiente a infraestructura en el futuro proyecto que se quiera desarrollar en el inmueble en cuestión.

Debido a la preocupación que antes hemos aludido por el déficit de plazas residenciales para personas mayores en Andalucía, hemos iniciado de oficio la **queja 15/5384**, a raíz de las noticias que se publicaron en la prensa en el mes de octubre de 2015, referentes al posible cierre de la Residencia de Personas Mayores de Benalmádena (Málaga).

La residencia cuenta con 170 plazas residenciales y 40 de centro de día. Según la noticia aparecida en prensa, 6 de esas plazas están concertadas con el Ayuntamiento de Benalmádena y 59 con la Junta de Andalucía. El resto tiene carácter de plaza residencial privada.



Al parecer, por parte del Ayuntamiento se había mantenido una reunión con los familiares de los residentes, para informarles de que en breve habría una solución pues se estaba negociando con un nuevo gestor, y que quedarían garantizadas las plazas concertadas con el ayuntamiento.

La normativa vigente en materia de Servicios Sociales en Andalucía, Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía, modificado por Decreto 102/2000, de 15 de marzo, condiciona el cierre de un servicio a que se presente una memoria justificativa del cese o cierre, con especificación de las fases previstas para su realización.

En lo que respecta a los servicios que se prestan en los centros para personas mayores, destacamos por su interés una queja en la que se plantea la limitación de **información sobre el estado de salud de una residente en un centro residencial para mayores**, pues los trabajadores del mismo han recibido la instrucción, proveniente de una hija de la persona mayor que reside en el centro, de no dar información sobre la afectada a otra hija suya que vive fuera de España.

En esta queja nos dirigimos al Fiscal Jefe Provincial de Córdoba, el cual ha dictado un Decreto en el que se informa que una hija no tiene potestad para limitar o impedir a la Dirección de un Centro que se facilite información a los demás familiares directos de un residente y ello aún en el caso de que llegara a ser nombrada tutora de la misma. Los familiares tienen derecho básico y natural a obtener información suficiente sobre su familiar residente y solo la autoridad judicial en caso de grave riesgo o perjuicio para la persona vulnerable, podría limitar o restringir este derecho. Finalmente señala que los residentes gozan de todos los derechos reconocidos en la Ley 6/1999 de Atención a las Personas Mayores en Andalucía (**queja 14/4899**).

También en lo que respecta a los **servicios que prestan los centros de mayores**, en el ejercicio 2015 hemos finalizado la tramitación de una queja, que tenía su origen en la denegación de la condición de socio de un centro de participación activa en Córdoba (**queja 13/2134**).

La denegación se fundamentaba en el Estatuto de los Centros de Participación Activa para Personas Mayores, que exige que el solicitante tenga su domicilio en la zona de influencia del centro.

No obstante, la normativa reguladora contempla determinadas excepciones que no se habían considerado en este caso, por lo que hemos remitido **Sugerencia** a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, para la admisión del interesado como socio, la cual ha sido aceptada.

Junto a dicha Sugerencia, considerando la inexistencia de criterios objetivos que permitan valorar los casos excepcionales, hemos remitido otra Sugerencia, que para garantizar la equidad e igualdad en el reconocimiento de la condición de persona socia o usuaria de un Centro de Participación Activa de personas mayores, por la vía excepcional del segundo párrafo del artículo 4.3 Decreto 72/2012, de 20 de marzo, homogeneizando el ejercicio de la potestad discrecional de valoración de las circunstancias concurrentes por cada una de las Delegaciones Territoriales, por la Consejería se proceda a dictar las instrucciones oportunas, estableciendo cuáles hayan de ser los criterios de base a tomar en consideración.

Esta sugerencia no ha sido aceptada por la Administración al entender que esta cuestión ha de ser regulada en el Reglamento de Régimen Interior de cada centro.

En otra queja referente a **Centros de Participación Activa de Personas Mayores**, concretamente en Zalamea la Real (Huelva), la Asociación de Mayores del municipio exponía que en el año 2002 habían conseguido inaugurar el Centro de Día para personas mayores de su localidad, mediante la concesión de diversas y sucesivas subvenciones públicas de la Junta de Andalucía, que se destinaron a obras y reformas del edificio, a mobiliario, a aire acondicionado y a posibilitar la realización de actividades y a mantenimiento del local.

Los interesados alegaban, sin embargo, que desde hacía un tiempo, el Ayuntamiento de Zalamea la Real, propietario del referido edificio, obstaculizaba y perturbaba el uso por los mayores de dicho inmueble como Centro de Día, al permitir la utilización del mismo a otros colectivos, que perjudicaba e interfería con el disfrute del Centro por los mayores. Añadían, finalmente, que si bien es cierto que el Consistorio es el propietario del local, no lo es menos, que su habilitación se había llevado a cabo con subvenciones



autonómicas, concedidas para un fin concreto, no siendo lícito cambiar el mismo sin haber transcurrido el plazo preceptivo de justificación; así como que el acondicionamiento y mejora del inmueble se había realizado con la inversión y el esfuerzo de las personas mayores (queja 12/1375).

Tras la tramitación de la queja, constatamos cierta inactividad por parte del Consistorio, pues no había iniciado los trámites que permitieran regularizar el uso del local. A la vista de dicha inactividad, y considerando además la importancia del envejecimiento activo, como señala la OMS, como “proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad con el objetivo de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”, hemos remitido una Recomendación al Ayuntamiento, pendiente de respuesta al cierre de este Informe, para que se tramite la autorización administrativa de funcionamiento del Centro, se eliminen las trabas que impiden a los mayores hacer uso del mismo y, finalmente, se elaboren las normas generales de uso del local que permitan un disfrute compartido y compatible de sus instalaciones.

Una cuestión que reviste un interés especial en lo que respecta a las personas mayores, y que afecta de forma especial a aquellas que padecen enfermedades mentales de carácter degenerativo, como el Alzheimer, es la referida a los procesos de capacidad de las personas.

A este respecto, cabe reseñar que el Alzheimer es una enfermedad que en la mayoría de los casos se desarrolla de una forma lenta y progresiva, por lo que resulta especialmente complejo determinar el momento en que la persona pierde la capacidad de autogobierno. Además, no es infrecuente que se sucedan períodos de desorientación parcial o total con periodos de relativa lucidez, lo que obliga a extremar la cautela a la hora de iniciar procesos que modifiquen la capacidad civil de la persona.

Es necesario además añadir que tras la aprobación de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad, el paradigma de la capacidad jurídica ha cambiado, pues dicha Convención conmina a los Estados para que adopten las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Por lo tanto, lo que deben hacer los poderes públicos, como en el caso de una queja que hemos recibido (queja 15/3037), es adoptar las medidas menos restrictivas para la persona, facilitando que, en la medida de lo posible, ejerza su propia autodeterminación.

Para finalizar, nos referiremos a otros dos asuntos de interés con respecto a las personas mayores.

Por un lado, la queja 15/5374, de cuyo análisis resulta que la línea de transporte público de autobús entre Chauchina y Granada, **tiene diferente precio en función de cuál sea la empresa concesionaria que realiza el trayecto.**

Al respecto, el Consorcio Metropolitano de Transportes de Granada, confirma la **duplicidad de precios que se cobra en el mismo trayecto a las personas jubiladas usuarias de la tarjeta “andalucíasesentaycinco”.** La diferencia se debe a que el descuento no se aplica sobre la tarifa del Consorcio, sino sobre la tarifa kilométrica que tenga cada concesión, obedeciendo la diferencia tarifaria a que ambas concesionarias realizan un recorrido con igual origen y destino, pero transcurren por itinerarios diferentes.

Nos hemos dirigido a la Dirección General de Movilidad y a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, a fin de conocer la fecha prevista para la licitación de las referidas concesiones, pues al parecer están próximas a caducar, y la fecha prevista para que el nuevo sistema tarifario, que excluya las diferencias denunciadas, se haga efectivo. Igualmente hemos preguntado si tienen conocimiento de la existencia de esta disfunción en algún otro trayecto en los transportes interurbanos de Andalucía, así como la valoración de la posibilidad de introducir un sistema corrector transitorio que elimine las referidas diferencias hasta tanto se produzca la anunciada renovación de las concesiones.

Por otro lado reseñamos la queja 14/5937, en la que su promovente quiere ser considerada como parte interesada en un expediente sancionador incoado a raíz de la muerte de su madre en una residencia de mayores.



En esta queja hemos remitido una **Resolución** a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Granada, que avala dicha consideración, con base en la doctrina del Tribunal Supremo que diferencia entre denunciante simple y denunciante perjudicado, en los casos en que el resultado del expediente pueda producir efectos, tanto patrimoniales como morales, en la esfera jurídica de la persona denunciante.

1.3.2.4 Servicios Sociales

A lo largo del ejercicio 2015 hemos realizado un seguimiento a la información sobre la posible aprobación del **anteproyecto de nueva Ley de Servicios Sociales de Andalucía**, circunstancia que finalmente se ha producido en el mes de enero de 2016.

Este anteproyecto, tras la correspondiente tramitación, debe convertirse en una Ley que dé respuesta a las exigencias que plantea la atención social en una Comunidad Autónoma que ha pasado, y aún se encuentra sumida, por una pertinaz crisis económica, que ha traído consecuencias muy negativas a una gran parte de la ciudadanía que, por conocidas, no podemos dejar de considerar.

En primer lugar la **elevadísima tasa de desempleo**, que debe valorarse conjuntamente con la precarización de las condiciones laborales que hace que muchas personas estén continuamente a caballo entre el empleo y el desempleo y que además muchas familias que sí tienen ingresos periódicos se encuentren, por la escasa cuantía de estos, en situación de riesgo de exclusión social.

Esta insuficiencia de recursos económicos provoca, en muchos casos, el impago de los suministros de agua, luz y gas, pues el gasto prioritario es el de la comida, precarizándose así más aún las condiciones de vida de las personas.

Otra cuestión a considerar es la de la gran cantidad de **personas que han perdido su vivienda por procesos de desahucio**, más de 100.000 en toda España entre 2012 y 2014, según datos del Banco de España recogidos en un informe elaborado recientemente por Amnistía Internacional. La persona o familia que pierde su vivienda y no dispone o bien de ingresos suficientes para afrontar un alquiler o bien de una red de apoyo familiar o social, tiene un riesgo cierto de convertirse en una persona sin hogar en el corto plazo.

En definitiva, la nueva Ley de Servicios Sociales debe ofrecer herramientas para el establecimiento de un sistema de atención social eficaz y de calidad, que asegure además una financiación suficiente para que el ejercicio de los derechos que se reconozcan no quede condicionado por el agotamiento de las partidas presupuestarias.

Por otro lado, y como ya indicamos en nuestro anterior Informe Anual, la aprobación de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL) ha generado un panorama de incertidumbre con respecto a la prestación de algunos servicios por parte de los municipios, entre ellos los servicios sociales que gestionan las corporaciones locales.

Según el régimen transitorio establecido en la LRSAL, a 31 de diciembre de 2015 las comunidades autónomas tendrán que asumir la titularidad de las competencias que se preveían como propias del Municipio, relativas a la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social, así como la cobertura inmediata de dicha prestación, previa elaboración de un plan para la evaluación, reestructuración e implantación de los servicios.

No obstante lo anterior, la Disposición Adicional Única del Decreto-ley 7/2014, de 20 de mayo, por el que se establecen medidas urgentes para la aplicación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, dispone que las competencias que, con carácter previo a la entrada en vigor de la LRSAL, se preveían como propias de los municipios en diversas materias, entre ellas la prestación de servicios sociales y la promoción y reinserción social, continuarán siendo ejercidas por los municipios en los términos previstos en las leyes correspondientes, en tanto no hayan sido asumidas por parte de la Comunidad Autónoma de Andalucía.