

damos una respuesta adecuada a sus pretensiones. Los ciudadanos nos reclaman que seamos más ágiles, debido sobre todo al retraso que genera la constante solicitud de informes y reinformes por escrito a las distintas Administraciones Públicas involucradas en el trámite, demandando una posición más activa de nuestra Institución en exigir a la Administración que se les conceda lo que en derecho les corresponde.

Con objeto de aclarar a la ciudadanía sus derechos en materia de dependencia tenemos en nuestra web una [guía sobre la Ley de Dependencia](#).

3.3.4.6 Salud

En materia de Salud seguimos recibiendo multitud de consultas y quejas ciudadanas por la tardanza en los tratamientos específicos. Una ciudadana de origen marroquí se quejaba de que llevaba más de 12 meses esperando a ser tratada por la clínica del dolor, sin que hasta la fecha le hubieran dado una cita, a pesar de haber interpuesto varias reclamaciones.

Cuando las personas acuden a la Oficina sin encontrar solución a sus problemas, a veces, intervenimos directamente ante el órgano correspondiente, como fue el caso de una madre de una alumna de 16 años que estaba estudiando Formación Profesional en el Instituto, y que para la realización de las prácticas le exigían la vacuna de hepatitis B y mantoux, y sin embargo, al ir a su centro sanitario no se la pusieron. La remitieron a medicina preventiva, pero tampoco lo consiguió.

Nos pusimos en contacto con Salud Responde, que nos remite al distrito sanitario donde muestran su extrañeza ante este hecho y nos comunican que se van a poner en contacto con el distrito sanitario para analizar qué ocurre. En el mes de Enero nos llamó la señora agradeciendo las gestiones, ya que por fin habían vacunado a su hija.

Otras cuestiones que nos plantean con regularidad son las siguientes: la problemática del **copago farmacéutico** de pensionistas y personas en situación de discapacidad o en desempleo, sin ningún tipo de recursos; la denegación de asistencia especializada por no encontrarse en el catálogo de prestaciones, o la problemática de los tiempos de respuesta asistencial.

En este apartado de Salud tenemos publicado en nuestra web la guía sobre [los plazos de lista de espera](#) en atención sanitaria en nuestra Comunidad.

3.3.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Como en años anteriores, y debido a la implicación que siempre ha mantenido esta Defensoría con el tema de los derechos de las personas extranjeras y la confianza y el trato que reciben de nuestros técnicos en la materia, son muchas las personas que acuden a nosotros para que le asesoremos respecto de los problemas que tienen con su regularización, la falta de respuesta a sus expedientes de nacionalidad, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes o los criterios de las distintas oficinas de Extranjería para denegar sus expedientes.

Esto motiva intervenciones directas por parte de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas, sin tener que enviar dichas quejas al Defensor Estatal, habiéndose solucionado muchas denegaciones de autorizaciones con la conversación y clarificación de los expedientes con la oficina de extranjería: denegación de una residencia de larga duración, pese a tener una sentencia a su favor; acreditación de tener ingresos suficientes en caso de una autorización de familiar de comunitario; etc.

También mantenemos y queremos aumentar en el año próximo una constante colaboración con entidades y asociaciones que solicitan nuestra colaboración para la defensa de los derechos de las personas migrantes, habiendo participado el año pasado en una Mesa Redonda sobre "Inmigración y Solidaridad", donde expusimos la posición de la Oficina del Defensor en el tema de Refugiados e Inmigración, y en un taller con trabajadores y voluntarios de Sevilla Acoge sobre Seguridad Social y Derechos de los Migrantes.

En las visitas que realizamos intentamos también contactar con asociaciones que se dedican a la defensa de los derechos de los migrantes como ocurrió en la visita a la Axarquía que nos reunimos con Málaga Acoge, y con AHIMSA (Centro de Documentación y Educación para la Paz).

3.3.4.8 Seguridad Social

En 2016 hemos aumentado en un 50% las consultas referentes a la materia de Seguridad Social y, aunque sigue siendo competencia estatal, hemos colaborado con las personas que acuden a la Oficina, prestando nuestra colaboración para la resolución de sus problemas. Algunas veces nuestras gestiones no han logrado solucionar el asunto, bien porque la Administración tenía razón en sus planteamientos, bien porque no han querido revisarlos, teniendo en este caso que enviar la queja a la Defensora Estatal, pero otras veces hemos visto recompensado el esfuerzo y hemos logrado que la Administración rectifique su original denegación.

Así, desde las redes sociales una persona bajo seudónimo hacía un llamamiento por la situación en la que se encontraba, *"llevaba más de 3 años con un expediente de viudedad atascado, porque estaba pendiente de cotizaciones efectuadas en otro país comunitario y permanecía a la espera de que se resolviera su expediente"*. Le pedimos un número de teléfono de contacto para poder aclarar mejor su situación, y descubrimos que podría tener derecho a su prestación, teniendo en cuenta la teoría de días cuotas. Nos pusimos en contacto con la dirección provincial afectada y se percataron de que no se había tenido en cuenta dicha circunstancia, pasando a aprobarse el expediente con los efectos retroactivos que le correspondían.

En otro caso, acudió personalmente una persona, enviada a través de una asociación porque le habían denegado una pensión no contributiva de jubilación, tenía también en trámite una pensión al amparo del convenio hispano-peruano de Seguridad Social y no le reconocían la pensión. Nos pusimos en contacto con el INSS. Finalmente, se le aprobó la pensión por importe de 630 euros mensuales más los atrasos correspondientes, que ascendían a más de 10.000 euros.

Por último, citar el caso de otro ciudadano que se dirigió a nosotros porque le habían denegado la pensión de jubilación, ya que tenía pendientes deudas de Seguridad Social en el régimen de autónomos, razón por la cual no le aprobaban la pensión hasta que no se pusiera al corriente en el pago de dichas deudas. Esta solución era inviable, dado que no tenía ningún tipo de ingresos. Hablamos con la Dirección Provincial del INSS por si se pudiera aprobar dicha prestación sin tener en cuenta dichas cotizaciones, aunque el importe fuese menor. Se volvió a presentar nueva solicitud aplicando el criterio señalado por la Oficina y el interesado nos envía este escrito que nos hace continuar con ilusión en nuestra tarea: *"El motivo por el que me dirijo a ustedes es para expresar mi más absoluta gratitud, porque gracias a su gestión voy a poder empezar a cobrar mi pensión de jubilación. Gracias a ustedes he vuelto a creer en las buenas personas que trabajan día a día para mejorar nuestra Andalucía. Gracias de corazón"*.

En palabras de nuestro Defensor, tratamos de hacer cumplir el artículo 9.2. de nuestras Constitución: *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social"*. En resumen, ayudar a encontrar la felicidad.

Continuando con la promoción de derechos y la posibilidad de la ciudadanía de contar con guías informativas del ejercicio de derechos sociales, en 2016 se ha incorporado a la página web una completa **guía de los derechos de las personas mayores**.

3.3.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 40%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros (cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.