

sienten desatendidos en sus dolencias, solicitan alternativas terapéuticas a las empleadas hasta entonces, consideran inadecuado el seguimiento que se realiza de sus patologías, o discrepan de la negativa a dispensarles determinados tratamientos, incluidos los quirúrgicos. En otros casos, ponen de manifiesto dificultades en los procedimientos, gestión de las citas, derivación entre hospitales y demoras en la atención.

Probablemente, no hay un indicador de la calidad de la asistencia que aparezca más íntimamente ligado a los niveles de satisfacción de los usuarios que **los tiempos de respuesta asistencial**. En el cómputo general de las quejas recibidas, las relacionadas con los tiempos que marcan las intervenciones quirúrgicas, las pruebas diagnósticas y las consultas de especialidades representan aproximadamente el 25%, mientras que la tramitación de los expedientes en este ámbito ha generado el grueso de las Resoluciones emitidas. Con independencia de los plazos que son objeto de publicación anual como resultado de un cálculo medio, en esta Institución hemos podido constatar directamente el incumplimiento de los tiempos máximos en supuestos concretos relacionados con todas las categorías “protegidas” por este sistema de garantía.

Junto a intervenciones quirúrgicas que no tienen plazo de garantía, también se reclama por lo que podríamos llamar **plazos intermedios**: las citas para recogida de los resultados de las pruebas diagnósticas, las consultas para unidades especializadas en determinados procesos patológicos (traumatología, oftalmología), o el inicio de determinados tratamientos (rehabilitación, radioterapia) son las que realmente pueden llegar a eternizar un proceso asistencial, tanto en su faceta diagnóstica, como en la terapéutica.

La **atención primaria** no ha sido este año un tema esencialmente conflictivo en esta Institución, con problemas conocidos (saturación de consultas, tiempo mínimo de atención al paciente, cobertura de bajas,...), por lo que no podemos sino congratularnos del Plan de Renovación de la Atención Primaria, que incorpora múltiples estrategias para conseguir que este nivel de la atención se constituya en el verdadero “agente vertebrador de la atención sanitaria en Andalucía”, y confiar en que decididamente las medidas previstas en este instrumento de planificación reviertan en la práctica.

También incluimos todas aquellas reclamaciones que se relacionan con la dotación, reforma o incorporación de nuevas **infraestructuras sanitarias**. En las reflexiones que desde esta Institución hemos llevado a cabo sobre la afectación de los derechos de los ciudadanos por causa de la crisis económica, hemos evidenciado la paralización de las inversiones en este ámbito, afectando de muy diversa forma a los proyectos que pudieran plantearse en función del estado de situación de los mismos, hasta el punto de encontramos con hospitales o centros de salud prácticamente construidos, pero que no llegaban a ponerse en marcha, junto al incumplimiento de los compromisos temporales previstos en la edificación de otros.

Ello no obsta para que durante este período hayan continuado los contactos con la Institución, fundamentalmente por parte de asociaciones vecinales o plataformas ciudadanas que se han constituido para alcanzar el objetivo de dotar de un equipamiento sanitario a una determinada área geográfica o localidad, con el objeto de que atienda las necesidades asistenciales de la población de las mismas. Deseamos que algunas de estas aspiraciones vean pronta su realización, en algunos casos tras largos períodos de estancamiento.

3.3 Educación

El nuevo contexto político, donde los partidos están obligados a un mayor entendimiento y consenso, puede ser el clima propicio para el tan ambicionado **pacto por la educación** que reclamamos informe anual tras informe anual. Un pacto que otorgue estabilidad a un Sistema que se ha visto afectado permanentemente por reformas y contrarreformas educativas, lo que ocasiona cambios en los objetivos, la organización, los principios pedagógicos, o los sistemas de evaluación de cada una de las distintas etapas educativas.

Esta inestabilidad ha originado un **estado de incertidumbre** en la comunidad educativa, del que el pasado año no fue una excepción. Sobre el profesorado, las familias y el alumnado planea siempre la duda acerca de si se podrán culminar los proyectos, planes, programas recogidos en la norma vigente de cada momento. Ni siquiera tienen la certeza acerca de cómo quedarán finalmente la ordenación de las distintas enseñanzas o sus periodos de implantación.

Mientras tanto, en la institución continúa la tendencia a una reducción de quejas por los procesos de escolarización y un **repunte de protagonismo de la equidad en la educación**. Equidad para compensar desigualdades principalmente de orden económico, fruto de la situación económica que padecemos. Una de las manifestaciones de esta realidad ha sido el incremento de reclamaciones sobre el servicio complementario de **comedor escolar**, teniendo en cuenta que éste ha dejado de ser un instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral para convertirse en un instrumento de políticas sociales. Esta medida, que no solo no admite crítica alguna sino que debe ser objeto de todas las alabanzas, provoca que, limitadas las plazas, sean escasas las que pueden ser adjudicadas a otras familias que, siéndoles igualmente necesarios este servicio -sobre todo para poder conseguir la necesaria conciliación familiar y laboral-, no pueden acceder a él, de modo que se hace realmente complicado atender a los hijos e hijas en el horario de comedor, coincidente con el del horario laboral.



También equidad para compensar las desigualdades del **alumnado con necesidades educativas especiales** asociadas a sus circunstancias personales. No olvidemos que la educación inclusiva de los niños con diversidad funcional se perfila como algo más que un derecho: es una poderosa herramienta para combatir el riesgo de exclusión social de estos alumnos ya que la exclusión escolar es la antesala de la exclusión social.

De nuevo, hemos asistido a un incremento de reclamaciones de padres y madres lamentándose de que los centros escolares no dispongan de todos los recursos personales y materiales para atender debidamente a sus **hijos afectados por algún tipo de discapacidad**. Ciertamente el reconocimiento del derecho al acceso a la educación para los menores con discapacidad está garantizado formalmente. El problema no está en el reconocimiento formal del derecho, sino en la puesta en práctica de las actuaciones para su efectivo ejercicio.

También está relacionado con la equidad a la Educación el acceso a **las becas**. Confiamos en que la Consejería de Educación persista en la búsqueda de soluciones para evitar cualquier mínimo retraso que pueda serle imputado, así como que la información que se ofrezca a los potenciales solicitantes sea lo suficientemente exhaustiva y clara para evitar los errores que, al parecer, se producen en las correspondientes solicitudes a las distintas ayudas que ofrece la Administración andaluza lo que sin lugar a dudas repercutirá en una mejor gestión y en la prestación de un mejor servicio público.

Y en cuanto a las universidades, nos congratulamos de la acogida que ha tenido en las universidades andaluzas **nuestra propuesta de que estudien** el otorgamiento de becas o ayudas extraordinarias con el objetivo de ayudar a aquellos estudiantes que, por una situación sobrevenida, no pueden continuar sus estudios universitarios por razones económicas.

También durante el curso del año 2016 hemos tratado una cuestión que ha sido la que mayor número de quejas ha provocado. Nos referimos al grave problema del elevado número de centros docentes que existen en Andalucía en los que muchas de sus infraestructuras e instalaciones contienen un material altamente tóxico y peligroso, el asbesto, o mejor conocido como **amianto**.

En el lado opuesto, las consecuencias de la crisis nos deja el descenso de otro fenómeno: el **abandono del Sistema educativo**. Por las escasas o nulas posibilidades de acceder al mundo laboral de los jóvenes,

viene descendiendo de forma sistemática el abandono temprano del Sistema educativo de este sector de la población, contribuyendo de este modo a corregir las cifras de abandono escolar.

3.4 Servicios sociales

Los servicios sociales comunitarios son el elemento vertebrador de la atención social, más en un tiempo en el que se han incrementado las personas con demanda de necesidades básicas. El **Informe FOESSA "Análisis y Perspectivas 2016: Expulsión Social y Recuperación Económica"** anota que la renta disponible por adulto ha caído de forma espectacular desde el inicio de la crisis. Se trata de una caída que supera el 10% de media en el conjunto del Estado y que, en Andalucía, supera el 21%. Así, si en 2009 la renta disponible por adulto en Andalucía era de 14.393 euros, en 2015 descendió hasta 11.862 euros.

Resulta además significativo que las comunidades en que la renta disponible era mayor han experimentado una caída menor, y viceversa, lo cual no hace sino ahondar en las diferencias territoriales. Y además, dentro de cada territorio, las diferencias también han aumentado, produciéndose un hundimiento de las rentas más bajas.

Igualmente ilustrativos resultan los datos ofrecidos por la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A) en 2015. La tasa de **personas en riesgo de pobreza y exclusión social en Andalucía** es del 42,3%, el número de viviendas con ejecución hipotecaria iniciada es de 16.275, el mayor de España, el porcentaje de hogares andaluces que no pueden permitirse mantener la vivienda a temperatura adecuada en los meses de invierno es del 15,8% y el 10,1% de los hogares andaluces con menores viven en condiciones de carencia material severa.

Pese al innegable esfuerzo que se realiza por las diputaciones provinciales y los ayuntamientos andaluces, **lo cierto es que las ayudas disponibles no resultan suficientes para paliar las situaciones de crisis a las que se enfrentan las familias.**

El trabajo concienzudo de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, realizando un seguimiento continuado de su situación y poniendo a su disposición todos los medios a su alcance, como ayudas de emergencia, ayudas al alquiler, participación en programas de contratación, etc., **no parece acompasado con recursos suficientes** por parte de la Administración para atender a todas estas personas y solucionar las situaciones de auténtica emergencia social que se plantean cada día.

La **paralización de programas en zonas de exclusión social** o los retrasos en el pago del **programa de Solidaridad** (salario social) a principios de cada ejercicio viene a agravar la situación de estas personas y a acercarlas a los umbrales de la exclusión social. En el caso del salario social, esta Defensoría ha instado a que se le diera un carácter prioritario a estas ayudas y a que exista un cobertura efectiva de las situaciones de necesidad, solicitando se adoptaran las medidas necesarias para que no ocurriera mayor situación de agravamiento y exclusión y los pagos se realizaran con la celeridad y continuidad debidas.

La **nueva Ley de Servicios Sociales de Andalucía** aprobada a finales de año clarifica y ordena la financiación de los servicios sociales en nuestra Comunidad Autónoma. A su vez, la inclusión de prestaciones garantizadas en el texto legal presupone que los presupuestos de la Comunidad Autónoma y de las entidades locales tendrán que ajustar sus partidas para poder asegurar las referidas prestaciones. Pero en cualquier caso, se requiere una mejora de la financiación que permita atender las necesidades urgentes a las que se enfrentan cada día los servicios sociales comunitarios, al menos hasta que la recuperación económica para todos los grupos sociales sea una realidad y disminuya la presión sobre las referidas ayudas sociales.

La aprobación de esta Ley reviste una gran importancia pues, pese al esfuerzo realizado en atención social y los avances conseguidos en los últimos 30 años, muchas veces, entre ellas la del Defensor del Pueblo Andaluz, han venido demandando un **nuevo marco jurídico** para los servicios sociales en Andalucía, por lo que celebramos la aprobación de este texto legal. No obstante, continuamos considerando que podía haberse incluido la prestación de una **renta básica** que garantice unas condiciones de vida digna, puesto que se trata de un derecho reconocido en el artículo 23.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.