

3.2 CONSULTAS

3.2.2 Temática de las consultas

3.2.2.1 Derecho a la salud

Hemos recibido consultas también sobre las pautas de vacunación y la obligación de administración a los menores de edad

Es evidente que el tema central en lo relativo a la salud ha sido toda la problemática con respecto a la COVID-19 y la incidencia que la enfermedad y las vacunas han tenido con la población menor de edad. **Han sido muchas las consultas que nos han trasladado sobre las pautas de vacunación y la obligación de administración a los menores de edad.** Nos comentaban las familias que nos consultaban la imposibilidad de poder tener una información viable y la imposibilidad de contactar con el Servicio Andaluz de Salud a través de unos teléfonos que casi siempre estaban colapsados.

Otro de los temas que lleva durante años siendo trasladado por la ciudadanía es **la ausencia de especialistas en pediatría en determinadas zonas**, tanto a nivel médico como de enfermería, siendo numerosas las consultas y quejas demandando una mayor cobertura de estas plazas.

Citemos algunos ejemplos:

La interesada nos indicaba que en el Centro de Salud al que estaba adscrita no tenía, en su cartera de servicios, pediatría. Su hijo llevaba enfermo más de un mes. Le realizaron diversas pruebas y al acudir a recibir los resultados, el facultativo que le atendió le dijo que sería recomendable que le atendiera un pediatra y para ello le emitió volante indicando atención preferente en Pediatría en el Centro Hospitalario de referencia.

Persisten las consultas por la ausencia de pediatras en determinadas zonas

Al ver que no le llamaban del centro hospitalario contactó con este y le facilitaron dos teléfonos para pedir cita. De estos números de teléfono uno estaba continuamente comunicando y el otro no lo cogían (Consulta 21/5827).

En otra consulta la interesada nos llamó por la falta de especialista en pediatría en el Centro de Salud. Indicaba que hace más o menos tres años se movilizaron, incluso con visita de Canal Sur, y consiguieron que se les enviaran un especialista pero la persona que acudía a visitar a los menores era diferente cada vez, con horas y días que cambiaban, lo que entorpecía la atención de los menores. Sin embargo, llevaban tiempo sin que nadie atendiese a las consultas de pediatría, lo que hacía que los menores fueran visitados por especialistas de atención primaria, ocupando tiempo de otras personas. Cuando acudían a centros hospitalarios para urgencias y a los menores los atendían pediatras les decían que eran cuestiones de visita ordinaria, no de urgencia, añadiendo a esto que debían viajar hasta un lugar a más de 30 kilómetros en vehículos particulares pues no existía transporte público. El municipio tiene, aproximadamente, 3.000 habitantes.

Las familias relatan su impotencia ante la falta de respuesta a situaciones extremas por los problemas de salud mental de sus hijos

Las madres y padres de los menores habían querido presentar hojas de reclamación, y en el centro de salud les indicaban que debían presentar al menos 50 hojas para que los atendieran y en ese momento se habían quedado sin hojas de reclamación, por lo que no podían hacer esas reclamaciones en tanto no llevasen hojas nuevas.

Por nuestra parte se le indicó a la interesada que no existía un número mínimo de reclamaciones para ser atendidos, sino que debían atenderse todas; no es necesario un modelo concreto, valía con un escrito con datos personales y motivo de la reclamación. Se le orientó sobre la forma de remitirnos escrito de queja sobre el tema.

También han acudido a nuestra Institución **familiares que quieren información sobre determinadas enfermedades calificadas como "raras"**: *"Mi hija menor padece una enfermedad rara. Es el síndrome de Rhaman. Hay muy pocas personas en el Mundo que la padecen y el genetista nos ha solicitado que pidamos el reconocimiento de persona con enfermedad rara para tener más armas con las que luchar a la hora de investigar en la comunidad científica. Mi problema es que desconozco cómo solicitar ese reconocimiento. Ella tiene reconocida una discapacidad superior al 33%, pero no como persona con enfermedad rara. Toda la información que me puedan dar sería de gran ayuda para mí"*.

Nos interesamos por la apertura de unidades para el tratamiento de los trastornos alimenticios

La situación de niños y adolescentes con **problemas de salud mental** ha motivado también un importante número de las consultas que nos han venido dirigiendo a la Institución: chicos y chicas con trastornos mentales graves, adicciones, ansiedad junto con situaciones de maltrato, abusos, etc.

Podríamos relatar un número muy considerable de historias, pero todas tienen en común la impotencia que ponen de manifiesto las familias, ante la falta de respuesta a situaciones extremas. Se trata muchas veces de casos donde se ejerce violencia filoparental sobre padres o madres.

En una consulta una madre nos relataba desesperada los problemas de su hijo, enfermo de salud mental, sin medicar. Su hijo padecía esquizofrenia, ella llamaba a la policía y lo llevaban al hospital pero en cuanto se estabilizaba salía. Estaba desesperada y acudía a nosotros por recomendación de la trabajadora de salud mental. Hacia dos meses que había solicitado la valoración de la dependencia de su hijo y seguían sin responderle.

Recibimos reclamaciones por el cierre de los centros de atención temprana y por la demora en los tiempos de atención a niños y niñas

Es importante garantizar el derecho a la salud mental de los niños y adolescentes. Para ello hay que solventar una serie de problemas como el aumento de la demanda sanitaria y de la lista de espera, la falta de recursos humanos y la escasez de personas con formación específica, la dificultad y desigualdad en la atención y en el acceso a los servicios de atención especializada, o atención de demandas inadecuadas, mal derivadas de atención primaria hacia salud mental debido a problemas en la valoración y diagnóstico inicial.

También nos han llegado muchas consultas sobre **la falta de unidades para el tratamiento de los trastornos alimenticios**. Un grupo de familias nos pedía la apertura de las dos unidades multidisciplinarias de Atención Integral a los Trastornos de la Conducta Alimentaria que se habían creado, una para Andalucía Occidental y otra para Andalucía Oriental. El año anterior la Administración se había comprometido a abrirlas, pero en febrero nos llegaron desde RRSS más de 100 peticiones pidiéndonos la reapertura de la queja pues todavía no se había puesto en funcionamiento. Desde nuestra área de mediación nos reunimos con la asociación de trastornos de conducta y con la Consejería de Salud que se comprometió a la mejora de la atención de los pacientes con trastorno de conducta alimentaria, y a seguir mejorando los protocolos de derivación y la formación de los profesionales. Asimismo visitaron conjuntamente la Unidad de Trastorno de Conducta del Hospital Virgen de las Nieves de Granada para supervisar la puesta en funcionamiento de esa unidad especializada.

También es importante destacar **la problemática que atañe al cierre de centros de atención temprana**, asunto que ha afectado directamente al desarrollo y a la conducta de los menores que necesitan de este servicio. Asimismo, debemos destacar las numerosas consultas recibidas por la **demora en los tiempos de atención**. Dicha dilación es consecuencia de la falta de profesionales en este servicio público, debido a que el personal tuvo que dejar sus funciones para dedicarse a la atención de los miles de pacientes que se vieron afectados por la COVID-19. Esto tuvo como resultado que los diferentes niveles de atención del sistema sanitario quedasen bajo mínimos, imposibilitando así una asistencia plena y de calidad de todos aquellos usuarios que la requerían.

De modo que la suspensión de intervenciones específicas, el cierre de los centros, la atención no presencial o la saturación de las aplicaciones y líneas telefónicas para poder acceder a una cita durante el estado de alarma ha repercutido de nuevo muy negativamente en la salud de muchos niños y niñas.

4 RELACIONES INSTITUCIONALES

4.1 Colaboración con los agentes sociales

...

Destacamos asimismo la jornada organizada por esta Institución, en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz, titulada «[Brecha digital: la nueva exclusión social](#)».

En la nueva sociedad digital quienes no disponen de un ordenador, no tienen acceso a internet o no saben utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, no sólo ven limitadas sus oportunidades de prosperar económicamente, de encontrar un empleo o de desarrollar sus relaciones sociales, sino que afrontan además serias dificultades para ejercer plenamente derechos tan básicos como la educación, la salud, el acceso a la vivienda o a la cultura. Relacionarse con la Administración se ha convertido en un difícil reto para quienes no utilizan medios electrónicos.

Por su parte en la nueva sociedad de la información quienes carecen de los medios o las habilidades digitales necesarias ocupan el lado equivocado de la denominada brecha digital y están llamados a integrar un nuevo colectivo de marginalidad y exclusión social. Encontrar soluciones que permitan superar esta brecha y seguir avanzando sin dejar a nadie atrás constituye, posiblemente, el principal reto que enfrentan hoy en día las sociedades avanzadas.

En la jornada mencionada se tuvo ocasión de debatir con destacados profesionales y entidades sociales expertos en la materia cómo afecta la brecha digital al ejercicio del derecho a la educación, a una educación inclusiva y de calidad; cómo ha incidido la pandemia, y la suspensión de las clases presenciales, de manera especial en el alumnado más vulnerable. En el mismo acto debatimos sobre si el Sistema educativo andaluz está preparado para la enseñanza digital e intentando ofrecer soluciones para combatir o al menos paliar la brecha digital en el ámbito de la educación.

Jornada: Brecha digital. La nueva exclusión social



Fuente: propia. Defensor del Pueblo Andaluz