

Mejorar las normas

Visualizar el acoso y ciberacoso escolar

El acoso escolar y ciberacoso es un problema de graves consecuencias para los menores.

Las víctimas muestran rechazo hacia el centro, sufren pesadillas, tienen trastornos del sueño, y presentan baja autoestima. En el ámbito académico suelen presentar una bajada en las calificaciones, dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje. Lamentablemente en algunas ocasiones los resultados son trágicos para la víctima y terminan con el suicidio.

En nuestra actividad en este año, la temática de las quejas no ha sufrido importantes variaciones respecto de ejercicios anteriores. Son niños y niñas que están sufriendo acoso escolar y acuden en auxilio a la Defensoría para solventar su problema. En otros supuestos, se denuncia la deficiencia y pasividad del centro escolar en atajar el conflicto y adoptar medidas reparadoras para la víctima. Asimismo es frecuente que las familias soliciten nuestra ayuda para cambiar del colegio a la víctima, al considerar que es la única alternativa posible para poner término a una situación que tanto daño está ocasionando en el menor y en la dinámica familiar.

Ahora bien, aunque el contenido de las reclamaciones se ha repetido, no ha ocurrido lo mismo con el número de quejas. Durante 2015 asistimos a un incremento que tuvo su punto de inflexión tras la comparecencia del Defensor en los medios de comunicación social expresando la **conveniencia de sacar a la luz estos casos, ya que muchos de ellos quedan en silencio, no se denuncian** y son desconocidos por la sociedad.



“Nos enfrentamos a un importante reto: el recelo de los centros educativos en reconocer la existencia en sus aulas de casos de acoso”

Paralelamente los medios de comunicación social han abordado, y lo continúan haciendo, con mayor frecuencia, el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso, sobre todo tras el fatal desenlace de unos menores que se quitaron la vida presuntamente por estar sometidos a situaciones de acoso escolar.

Y por fortuna, este fenómeno comienza a tener protagonismo en las agendas políticas.

Acabamos de conocer que el Consejo de Ministros ha aprobado el borrador de un plan de 70 medidas por la convivencia y contra el acoso escolar, entre las que figuran la formación de profesores y padres y un manual de apoyo. También incluye el teléfono para las víctimas, o la implementación de los protocolos de detección e intervención, y que servirá para conocer cómo prestar apoyo a las víctimas y trabajar con los acosadores.

En todo caso, éstas y otras iniciativas se enfrentan a un importante reto: el recelo que presentan muchos centros escolares por reconocer la existencia en sus aulas de situaciones de acoso o ciberacoso. Una reticencia que tiene su causa en el temor a

quedar señalados y lo que ello pueda suponer de pérdida de prestigio del colegio.

Por otro lado, el acoso que sufren los niños y niñas por motivo de orientación sexual o de identidad de género posee unas características específicas. Hablamos de una víctima que no quiere ser señalada y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución, pues su puesta en evidencia puede ser incluso más doloroso que el propio acoso.

Hablamos de una víctima y un acosador que, en numerosas ocasiones, creen que el motivo de la agresión está penalizado socialmente, de modo que aquél se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

Desde nuestra Institución hemos demandado medidas específicas para este tipo de acoso, y fruto de nuestra demanda ha sido la publicación de la Orden de 28 de abril de 2015 de la Consejería de Educación que modifica la Orden de 20 de junio de 2011 por la que se aprueba el protocolo de acoso escolar, con el objeto de incorporar un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz para dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

Teoría y práctica de la humanización de la asistencia sanitaria. El derecho de los pacientes



Tradicionalmente se ha resaltado como faceta primordial del Sistema Sanitario Público la actividad de prestación de la asistencia sanitaria en los casos de pérdida de la salud, o incluso en sus aspectos preventivos y rehabilitadores, por lo que las acciones de mejora han perseguido siempre el incremento y perfeccionamiento de los recursos y los medios puestos a disposición de tal finalidad.

En la actualidad sin embargo, aunque no se descuide este aspecto, se ha provocado un giro en cuanto al interés, que hoy por hoy se sitúa en el ciudadano, al que se ha investido de una serie de garantías, que conllevan el predominio de la información y transparencia en las relaciones; la participación en la gestión del sistema; el establecimiento de mecanismos jurídicos de garantía y control; y principalmente, el **reconocimiento de un catálogo de derechos de los usuarios**.

La tendencia que estamos considerando se ha venido reflejando en algunos de los documentos planificativos elaborados por la Administración Sanitaria a lo largo del tiempo, desde el que se denominó Plan Estratégico del SAS, o el que se publicitó como Plan de las pequeñas cosas, pasando por los distintos planes de calidad.

En uno de dichos instrumentos encontramos la siguiente proclama: *“Queremos avanzar hacia una sanidad pública andaluza personalizada. **Que cada ciudadano se sienta único cuando es atendido en los centros sanitarios, que se sienta escuchado, que se facilite su participación en la toma de decisiones que atañen a su salud, que se le atienda de forma personalizada, mejorando las***