

**“La prisión y los hospitales requieren mecanismos de coordinación que se han mostrado insuficientes por sus contenidos, inestables en su vigencia y superados por las previsiones normativas”**

Podríamos decir que el objetivo inicial del Informe Especial pronto amplió su enfoque. Conforme conocíamos los servicios que se prestan en estas Unidades de Custodia, surgía de inmediato la necesidad de conocer más detalles sobre la comunicación entre los hospitales y los Centros Penitenciarios, la demanda de servicios de consultas de especialidades, el lugar de realización de estas actividades médicas, los traslados de los pacientes, las patologías más frecuentes, tratamientos ofrecidos, manejo de historias clínicas, controles y registros de estas atenciones, etc. Y así, desde el escenario concreto de esas Unidades de Custodia Hospitalarias hemos llegado a indagar una realidad mucho más amplia y compleja; sobre todo compleja. Porque hemos constatado severas lagunas en la asistencia sanitaria de estos enfermos.

El principal origen de estas deficiencias es el modelo organizativo que persiste en una dualidad de atención sanitaria concebida en dos escenarios dependientes de Administraciones diferentes -la prisión y los hospitales- que requieren mecanismos

de coordinación que se han mostrado insuficientes por sus contenidos, inestables en su vigencia y superados por las previsiones normativas.

La principal conclusión que hemos obtenido es que este diseño dual y caduco en la asistencia sanitaria termina provocando una ruptura en la atención integral del enfermo que deambula bajo dos sistemas sanitarios que no soportan por más tiempo esta subsistencia.

Sin embargo, la superación de tal fractura asistencial está prevista por varios cauces. Primero por el ámbito competencial estatutario mediante la asunción de la competencia ejecutiva en materia penitenciaria por la Comunidad Autónoma de Andalucía; segundo, por la previsión legal de integración global de la sanidad penitenciaria en los servicios autonómicos de salud de las respectivas Comunidades Autónomas; y el tercer cauce consiste en el traspaso específico de estas funciones y servicios de sanidad penitenciaria desde el Estado a la Junta de Andalucía.

Porque la persona enferma en prisión es un paciente; no un duplicado de interno enfermo y paciente preso.

**La finalidad última de este Informe Especial** del Defensor del Pueblo Andaluz al Parlamento no es difícil de explicar: **la protección a estas personas reclusas que, como todos, queremos alcanzar la mejor atención asistencial cuando nuestra salud lo necesita.**



# Atención e información ciudadana

## Más cerca de Ti



**M**anifestaba Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, durante la presentación ante el Parlamento de nuestro programa de trabajo que uno de los objetivos sería *“intensificar fórmulas para acercar más nuestra Institución a todos los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía, posibilitando una mayor presencia en todas las localidades andaluzas; favorecer un trato más inmediato, cercano y personalizado y reforzar las relaciones con las entidades sociales y representativas de toda Andalucía para tener un conocimiento más preciso de los problemas que afectan a la ciudadanía andaluza”*.

En este sentido tenemos que destacar que se ha producido una reordenación de la Oficina de Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz para continuar mejorando la tarea de información y orientación a la ciudadanía para el efectivo ejercicio de sus derechos.

Se ha puesto también en marcha un proyecto de visitas institucionales a las diferentes provincias andaluzas para contactar directamente con la ciudadanía y poder escuchar sus consultas y recibir sus quejas sin que tengan que desplazarse a la sede de la Institución en Sevilla.

Durante el año 2015 se han llevado a cabo dos visitas de la Oficina a las provincias de Almería y Granada para cumplir estos objetivos. Decía el Defensor en su visita a Granada: *“No podemos tener delegaciones en todas las provincias. Lo más fácil es que la Oficina de Atención a la Ciudadanía se acerque a todos los*

*lugares de Andalucía y que yo pueda tomar el pulso directamente a los ciudadanos. Me parece importante que los andaluces identifiquen al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel sino a través del rostro humano. Que percibamos la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que nos plantean las personas. Eso hace que la Oficina funcione de forma mucho más eficaz”*.

En estas visitas hemos entrado también en contacto con colectivos y asociaciones provinciales de diversas materias (Inmigración, Adicciones, Personas sin hogar, de Discapacitados, AMPSS, etc.) y hemos tenido la oportunidad de poder contactar directamente con las personas que forman parte de dichos colectivos, conocer en primera persona la problemática y sus retos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada por dichos colectivos de nuestras visitas y a la presencia personal del Defensor en ellas han sido muy positivas y creemos que servirán para conseguir el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover el diálogo entre la institución y los agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

También en 2015 hemos querido impulsar la **intervención mediadora** como cauce de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía, creando en este año una unidad específica de mediación en la Oficina de Atención a la Ciudadanía para



conseguir a partir del diálogo, el acercamiento y la conciliación de intereses, los consensos necesarios para atender las necesidades y derechos que han de ser protegidos por nuestra Institución.

Por último, destacar la remodelación de las páginas web institucionales y el avance conseguido en la utilización de las redes sociales como vía de comunicación con la ciudadanía.

Hemos apostado decididamente para acercarnos al mayor número de personas y colectivos sociales y lo intentamos hacer poniendo a su disposición todos los medios posibles. El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

\* Ver *“el Defensor a un clic” en web dPA*