

Los operadores jurídicos (abogados, jueces, fiscales, secretarios judiciales, funcionarios, etc.) coinciden en que la solución no se puede demorar más, en que es urgente un Pacto sobre la Justicia que lleve de una vez al siglo XXI a uno de los tres poderes del Estado; un pacto duradero que pueda sentar las bases para el buen funcionamiento del sistema judicial como servicio público que tiene la obligación de atender en tiempo y forma las reclamaciones ciudadanas.

Las personas y Asociaciones que nos han planteado consultas nos comentaban la falta de personal en los Juzgados y Registros, que afecta a la accesibilidad, atención presencial, telefónica y telemática; provoca demoras en la tramitación de los expedientes matrimoniales, de nacionalidad, de rectificación de errores en las inscripciones y de resolución de los recursos, etc. Nos han llegado consultas de personas que nos preguntaban qué podían hacer ante un juicio por una denegación de prestación de invalidez que se señalaba para el año 2019 o por un contencioso para el año 2022.

La situación no hace más que empeorarse ante la falta de respuestas efectivas de superación de los graves problemas detectados, y denunciados por esta Defensoría, y que hasta la fecha no parecen solucionarse. Todo ello se agrava por la creciente judicialización de los asuntos, que hace que cada vez tenga más importancia nuestro llamamiento a buscar otros métodos de solución de conflictos y la búsqueda de soluciones extrajudiciales a los conflictos suscitados.

También son recurrentes las consultas sobre la manera de enfrentarse a problemas de índole jurídico-privada ante la falta de medios económicos para procurarse un profesional que les asesore. A muchos de nuestros solicitantes de información los reenviamos a nuestra guía de derechos sobre [el derecho de asistencia jurídica gratuita](#).

3.3.4.5 Dependencia

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante el funcionamiento de la Agencia de la Dependencia, por los retrasos acumulados y la falta de información.

Las familiares siguen acudiendo porque se tarda en valorar o en revisar el grado de los dependientes y sobre todo porque, una vez valorados, la prestación no se concede. Sirva de ejemplo un ciudadano de Málaga que nos comenta lo siguiente: *Mi hermano sufre desde el año 1995 una discapacidad del 66%, habiendo producido una revisión de grado en el año 2014 del 68%. Diagnosticado de esquizofrenia residual, que se inició en su juventud y que fue aumentando con su edad, siendo peligroso para su seguridad y la de otros. La enfermedad ha evolucionado de forma deteriorante dificultando el que el paciente pueda realizar unos autocuidados correctos sin supervisión. En la actualidad se encuentra ingresado en el Centro, ocupando plaza privada. Desde esta fecha las cantidades que hemos tenido que ir abonando vienen a ser una media de 3.000 a 3.500 euros mensuales. En el año 2015 se le reconoció el grado II de Dependencia, sin que hasta la fecha se le haya reconocido el Plan Individual de Atención ni ningún tipo de prestación. Teníamos unos ahorros pero los hemos gastado, ¿qué hacemos con mi hermano, lo abandonamos?*

Está claro que es uno de los problemas más graves, la insuficiencia de plazas concertadas en centros residenciales, sobre todo los destinados a dependientes discapacitados, que hacen que los familiares sufran en sus domicilios situaciones derivadas de trastornos mentales o de violencia.

También nos reclaman publicidad y transparencia en la gestión de las plazas ya que no saben por qué y cuántas plazas se encuentran vacantes.

Otro de los asuntos más demandados por la ciudadanía consiste en el impago de la deuda, generada por retroactividad, de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar a los [herederos de dependientes](#), beneficiarios de la prestación, fallecidos sin que las anualidades en que se fraccionó la deuda les hubiesen sido satisfechas, mostrando dicho colectivo la desconfianza en que el pago pendiente se realizara, ante tantas promesas incumplidas.

Son muchas las llamadas y consultas reiterativas que nos hacen sobre la situación de sus [expedientes de queja presentados en nuestra Institución](#), y que después de cerca de un año o más tampoco le

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.