



Esta queja ha sido un buen ejemplo de una característica clave de la mediación, cual es el prestar atención y trabajar con profesionalidad el proceso de comunicación de las partes y la gestión de emociones presentes en todo conflicto.

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.7 Salud

En materia de Salud son diversas las cuestiones que se nos trasladan, como la recurrente falta de pediatras que existen en muchos municipios y que son cubiertas por médicos de familia, y los problemas con la fecundación in vitro.

Con respecto a los centros sanitarios siguen llegando consultas y quejas sobre la **falta de apertura de hospitales comarcales**. En la visita a la Janda, se nos denunció el retraso en la apertura del hospital de alta resolución de Vejer de la Frontera, que después de 14 años de su construcción sigue sin abrir las puertas para que los habitantes de la comarca puedan acudir a un centro hospitalario de manera rápida y efectiva sin tener que desplazarse al hospital de Puerto Real, situado a más de una hora de viaje.

Además de la excesiva distancia denuncian el enorme caos, la interminable lista de espera, urgencias desbordadas con deficiente atención médica a los pacientes y escaso tiempo para la asistencia de especialidades.

La **atención sanitaria integral a las enfermedades raras** en Andalucía y la **mejora de los procedimientos para la derivación a otras comunidades autónomas** es también tema de consulta.

Una señora nos relata que tiene un hijo con una enfermedad no habitual -osteogénesis imperfecta- no existiendo unidad específica para tratarla en el sistema sanitario andaluz. Necesita que sea atendido en otra comunidad autónoma y para esto, precisa un informe médico del Servicio Andaluz de Salud. Denuncia los inconvenientes que está sufriendo para que se le emitan el informe. Su hijo tiene 26 años y fue diagnosticado en 2016 tras iniciar pruebas en el año 2015. Desde entonces lo han estado viendo en el Hospital Carlos Haya en Málaga, en Úbeda, lo han remitido a Córdoba para otras pruebas que tardan 9 meses, pero no acaban de darle un tratamiento adecuado conjunto. Todos coinciden en que, al no existir unidad específica en Andalucía, sería conveniente que lo vieran en el Hospital de Getafe pero ninguno hace el informe necesario para esto por competencias. En Úbeda les dicen que se lo deben hacer en Málaga donde lo ven, en Málaga que en Úbeda donde le corresponde y así de un sitio a otro. Vuelve a llamarnos para comunicarnos que, al poco de nuestra intervención, ya cuenta con cita en Getafe.

En la **visita a Loja** nos trasladaron igualmente las deficiencias en el funcionamiento del Hospital Comarcal. Por un lado se quejaban de la **falta de especialistas en traumatología**: Hay un solo especialista para una población cercana a 70.000 habitantes. También la **falta profesionales de pediatría** ya que hay un único doctor y otro a tiempo parcial para 2.500 usuarios.

Un tema también que llena de preocupación a los ciudadanos es el **excesivo tiempo de espera en los expedientes de responsabilidad patrimonial por mala praxis médica**. Un ciudadano nos manifestaba que en julio de 2017 formuló reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados con motivo de asistencia sanitaria recibida en el hospital de Puerto Real. Había pasado un año y aún no había recaído resolución.

Con respecto a las **prestaciones farmacéuticas** son constantes las consultas y quejas sobre la **problemática del pago de medicamentos para las personas en situación de discapacidad o en desempleo**. Son muchas las personas que no entienden como es posible que tengan que abonar el 40% de las prescripciones farmacéuticas cuando no tienen ningún tipo de ingreso ya que se encuentran en paro o las personas con discapacidad y que tienen un gasto importante en medicinas. También nos han hecho llegar la discriminación que a su juicio se da entre los pensionistas de clases pasivas, que tienen que abonar el 30% del gasto de sus medicinas y los pensionistas de seguridad social que abonar el 10% con un tope en función de su renta.