

El problema no se limita a las barreras arquitectónicas que todavía persisten en algunas sucursales e impiden el acceso normal de las personas con discapacidad física, sino que es especialmente notorio en los cajeros automáticos, especialmente en los mas antiguos, muchos de los cuales resultan absolutamente inaccesibles para personas en sillas de ruedas.

Pero las limitaciones de acceso no son solo un problema para las personas con discapacidades físicas, sino que afectan de modo muy sustancial a las personas que padecen otro tipo de diversidad funcional, como es el caso de las personas sordas, ciegas o sordociegas, las cuales encuentran todo tipo de barreras para el uso de los servicios financieros, tanto de forma presencial como telemática, por la falta de adaptación de muchas sucursales y las limitaciones para el uso de la banca electrónica, pese a los esfuerzos realizados para adaptar algunas páginas web a las pautas de accesibilidad WAI-AA.

En opinión de esta Institución, la solución al problema de exclusión financiera que padece este colectivo es evidente: **adoptar medidas para que se garantice el principio de accesibilidad universal en el ámbito financiero**. Consideramos que la accesibilidad debe incluirse como obligación en los servicios financieros, estableciendo plazos límites para su implantación y controles para verificar su aplicación y sancionar los posibles incumplimientos.

1.3.2.3 Personas mayores

Las deficiencias del Sistema de la Dependencia comprenden gran parte de las dificultades que afrontan las personas mayores carentes de autovalimiento en mayor o menor grado, como también les alcanzan, por la misma razón, los inconvenientes de la discapacidad. Ambas materias y sus incidencias ya han sido tratadas en los apartados pertinentes de este subcapítulo, por lo que no estimamos necesario redundar en las mismas.

Como especificidades propias de su edad y período vital, citaremos la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento, el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como los recursos y servicios que precisan (ya asistenciales, ya para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

1.3.2.3.1 Las deficiencias de los servicios públicos destinados a las personas mayores

Aunque no podamos elevar este hecho a la categoría de generalidad, sino, afortunadamente, destacarlo como ejemplo reprobable de aparición excepcional, recibe esta Institución algunas quejas alusivas a la posible ocurrencia de actuaciones de indebido trato a determinadas personas mayores en algunas Residencias concretas. En todos los casos, se trata de posibles situaciones individuales, sin repercusión general, que provocan la intervención de la Inspección administrativa competente a los efectos que resulten.

Así ocurrió, para ilustrar con un ejemplo el tipo de situaciones a que nos referimos, la **queja 17/6451**, en la que una señora denunciaba el maltrato que entendía se le dispensaba a su padre, ingresado en una Residencia de mayores, en este caso de carácter privado.

Refería la interesada que su padre padece una demencia y precisaba cuidados especializados que habían llevado a su ingreso residencial en un centro privado, observando enseguida un deterioro que comenzó por inapetencia, excesiva somnolencia, pérdida de habilidades para comer y negativa a caminar, y que, pasado el tiempo evolucionó hasta la pérdida de la capacidad para reconocer a sus seres queridos, muestras de miedo, sometimiento a contención (amarrado a una silla) sin la autorización preceptiva y sedación. Posteriormente sufrió caídas nocturnas, presentaba moratones, heridas y policontusiones, que tras la revisión hospitalaria arrojaron traumatismos precisados de ingreso hospitalario y atención sanitaria.

Iniciada la investigación, la Delegación Territorial correspondiente nos traslado el resultado de las actuaciones realizadas por la Inspección Provincial de Servicios Sanitarios y por la Inspección Provincial de Servicios Sociales, habiendo propuesto, entre otras medidas, iniciar un procedimiento sancionador contra el centro implicado, por la comisión de una infracción grave y una infracción leve de las previstas en los artículos 126.d).1º y 125 de la Ley

9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, así como dar traslado del informe elaborado por la Inspección al Juzgado de Instrucción.

Respecto del servicio residencial, surgen igualmente, de cuando en cuando, denuncias relativas a deficiencias en cuestiones como el incumplimiento de los requisitos de autorización y/o acreditación o la insuficiente dotación de personal en los Centros, que habitualmente sirven para activar los correspondientes mecanismos de supervisión y, en los casos en que la reclamación es colectiva, dan lugar a intervenir en el problema por la vía de la mediación.

A esta última vía, la de la mediación, hemos reconducido pretensiones relacionadas con la calidad de la alimentación proporcionada a los residentes en un centro de Córdoba, como puede consultarse en el subcapítulo de este Informe atinente a la **Mediación**.

Respecto de las posibles irregularidades formales, podemos citar, por todas, la queja referida a una residencia para personas asistidas y válidas, con plazas privadas y plazas concertadas, de la que se denunciaba que aunque estaría cumpliendo las ratios mínimas de personal previstas legalmente, el personal auxiliar sería muy insuficiente para atender las elevadas necesidades de los residentes, de manera que el personal técnico tenía que asumir gran parte de las tareas de aquellos, en detrimento de sus propias funciones y de los cuidados que se presta a los residentes (**queja 18/0500**).

La Dirección del Centro afectado adoptó medidas de reorganización de tareas e inició la pertinente comunicación directa equipo técnico/auxiliares, que permitiera una dinámica de colaboración entre los distintos departamentos. Por su parte, la Inspección de Servicios Sociales incluyó la comprobación del resultado de estas medidas en las futuras visitas de inspección al centro en cuestión.

1.3.2.3.2 La soledad de las personas mayores

Como oportunamente anunciamos en el ejercicio 2016, seguimos trabajando en la investigación iniciada de oficio bajo el título de “Personas mayores solas en Andalucía”, cuyo objeto va dirigido a valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales o de ocio, entre otros, que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio (**queja 16/3279**).

Con esta finalidad, iniciamos en aquel momento nuestra investigación, solicitando informe a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y a los 29 ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan con más de 50.000 habitantes

La razón de que esta actuación persista en tramitación, obedece a que aún no hemos recibido respuesta por parte de algunos ayuntamientos.

No obstante, ultimamos los requerimientos pendientes para poder abordar a lo largo de 2019 la valoración de los resultados obtenidos de forma conjunta y extraer las conclusiones que procedan.

1.3.2.3.3 Las personas mayores y el ocio

En menor número de ocasiones, más bien de forma muy esporádica, seguimos recibiendo quejas tradicionales, alusivas al Programa de Vacaciones para personas mayores del Imserso, argumentando discriminación de nuestra comunidad autónoma en el cupo de plazas generales ofrecidas, o bien producción de alguna irregularidad en la gestión de las disponibles por parte de las agencias.

Se trata de cuestiones ajenas a la competencia autonómica y, por ende, no susceptibles de supervisión por el Defensor del Pueblo Andaluz, dado que el Programa en cuestión pertenece al Imserso, por lo que, indefectiblemente, se remiten al conocimiento del **Defensor del Pueblo estatal**, sin perjuicio de proporcionar a las personas interesadas los antecedentes conocidos sobre el particular.

Los Centros de Participación Activa también tienen presencia cuando de instrumentos al servicio del ocio de las personas mayores se refiere. En 2018 se apuntó a la falta de personal en uno de estos Centros, en la medida en que dicha insuficiencia impedía su apertura y disfrute durante el tiempo necesario, subsanándose la deficiencia por la Administración y, con ello, admitiéndose la pretensión.

Estimamos muy positivo que las personas mayores deseen disfrutar de este tramo de su vida de forma lúdica y, desde luego, que hagan valer también sus derechos en esta parcela cuya satisfacción colectiva corresponde organizar y garantizar a los poderes públicos.

1.3.2.4 Servicios Sociales

En torno a los Servicios Sociales se agrupan las demandas más perentorias de la ciudadanía, que versan sobre diversas prestaciones y ayudas públicas, discutiendo su frecuencia, cobertura e incluso cuantía.

Es común que las personas que se dirigen a esta Institución en este sentido, sean usuarias habituales de las ayudas de este ámbito, así como lo es que, como resultado de nuestras indagaciones, acabemos conociendo la periodicidad con la que los Servicios Sociales van paliando su situación con prestaciones de la más diversa índole, aunque, como es natural, constituyan recursos insuficientes todos aquellos que no implican un cambio sustancial del modo de vida y que, además, han de repartirse entre muchas familias en idéntica situación.

Precisamente a este particular, nos ha sido planteada la necesidad de que exista una normativa, instrucciones o criterios que fijen en cada municipio -o al menos en los que no existan tales previsiones-, los fundamentos objetivos de su concesión y reparto. Esta cuestión, que nos fue dirigida al cierre de 2018, será materia de indagación en la presente anualidad (queja 18/7227).

Junto a la precariedad laboral y económica que funda la intervención de los Servicios Sociales, nos preocupan sobremedida las personas que se encuentran en situación de exclusión social en sentido estricto y las problemáticas diversas que acompañan a la ya de por sí compleja situación de las personas sin hogar, que es costumbre que abordemos por la vía de la investigación de oficio.

Citaremos la tramitación de la **queja 18/2786**, sobre los recursos para personas sin hogar en Granada, remitida al Área de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada, iniciada de oficio tras tener conocimiento a través de los medios de comunicación de que en el último año habían fallecido cinco personas sin hogar en Granada. Un joven de 27 años que se encontraba en un contenedor de cartón, aplastado en la planta de reciclaje; otras personas por causas naturales, al sufrir patologías comunes a muchas personas sin hogar, como son las infecciones respiratorias, derivadas de vivir a la intemperie; sin que tampoco faltara la condenable muerte por agresión sobre un hombre que pernoctaba en un coche.

El Ayuntamiento de Granada nos respondió que había adoptado medidas especiales en los dos últimos años, como el Centro Nocturno de Alta Tolerancia durante los meses de invierno; un Programa Housing First con diez viviendas y un programa de pensiones mediante contrato, ampliando progresivamente las plazas de emergencia de “Ola de frío” a todos los meses del año. Añadió que se había creado un Consejo Municipal de Personas sin Hogar, el Programa de acogida de perros para que sus dueños pudieran acudir a un recurso municipal en momentos de urgencia y, finalmente, se había empadronado a personas sin hogar en diferentes recursos municipales, a efectos de que pudieran percibir la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía.

Aun así, prevemos interesarnos nuevamente sobre este particular, ya que no han sido implementadas algunas de las actuaciones previstas para mejorar la situación de las personas sin hogar, como la aprobación definitiva del Plan Estratégico para la Erradicación del Sinhogarismo 2018/2022, o la creación del Observatorio Municipal contra los Delitos de Odio.

Hemos conocido, además, que en el mes de diciembre de 2018, fallecieron otras dos personas sin hogar en Granada.