

Lo mismo ocurre con el proceso para determinar si un despido es procedente o para la impugnación de un alta médica.

Una demanda interpuesta en el juzgado para conseguir la devolución de las cláusulas suelo puede prolongarse entre dos y tres años. **Los juzgados especializados están saturados** para resolver sobre las cláusulas hipotecarias que fueron consideradas abusivas en una sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la UE.

Incluso en temas de violencia de género hemos detectado dilaciones de más de 8 meses para resolver denuncias presentadas por una ciudadana contra su marido.

Un tema interesante en el que intervenimos fue el relacionado con una solicitud de aplazamiento de la condena de un chaval para realizar trabajos en beneficio de la comunidad. *“Contacta telefónicamente con el Defensor del Menor de Andalucía denunciando que su hijo, menor, ha sido citado para consignar Trabajos en Beneficio de la Comunidad, 150h, pese a que su letrada ha solicitado la suspensión de la condena hasta que no se resuelva recurso presentado en plazo y forma. La interesada tras nuestra conversación se persona en nuestras oficinas, facilitando copia del expediente judicial completo y datos de contacto de*



*su abogada con la que hablamos para aclarar toda la información facilitada. Tras comprobar que efectivamente hay un error y el juzgado no ha sido informado de la apelación en la AP, contactamos con Fiscalía, quien interesándose por el caso, facilita indicaciones para que la letrada suspenda la ejecución de la condena penal en tanto que recurrida”.*

Como suele ser habitual en materia de justicia, se han planteado muchas consultas sobre asuntos jurídico privados a defender en instancias judiciales, para los que las personas que acuden a nosotros manifiestan no disponer de recursos económicos para contratar los servicios de los profesionales del derecho. En esta línea nuestra sugerencia siempre es hacia el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita de los Colegios de Abogados, siendo frecuente que nos digan el colapso que padecen los mismos, dado el gran aumento de la demanda de estos servicios.

### 3.4.6 Dependencia y Mayores

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante los grandes retrasos en dar efectividad al derecho de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia.

Las familias 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.

El plazo que marca la normativa en materia de dependencia (Ley 39/2006) para la resolución de estos expedientes es de seis meses, desde la fecha de la solicitud. En este plazo se debe determinar el grado de dependencia en que se valora su situación, así como la prestación que se le reconoce a fin de obtener un apoyo público para sus limitaciones.

Desgraciadamente nos llegan noticias tanto de los afectados, como de los propios trabajadores de la Agencia de la Dependencia ya que **las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o a la insuficiencia de personal técnico que las gestione**. Los trabajadores y trabajadoras nos plantean en nuestras visitas la insuficiencia de personal, no se cubren las bajas por enfermedad o por maternidad de los trabajadores, los programas individuales de atención elaborados por los Servicios Sociales recogiendo la modalidad de intervención más adecuada, se quedan en las Delegaciones Territoriales sin darles curso por falta de plaza o financiación. Nos transmiten la insuficiencia de plazas residenciales y el drama que supone que los familiares le transmitan el fallecimiento del dependiente sin habersele otorgado prestación alguna.

En nuestra visita a Loja una madre, acompañada de su hijo, nos cuenta que tanto su padre como su marido están sufriendo las **consecuencias del retraso en la valoración de la dependencia**. Llevan 20 meses de espera y no pueden recibir la prestación que les correspondería al estar pendiente la elaboración del PIA. *Están abonando 1.500 euros a una residencia privada por su marido y su padre esta siendo atendido por ella en su casa. Y, con lágrimas en los ojos nos dice que ya no le quedan más ahorros en el Banco y no sabe qué va a hacer. Su marido sólo gana 900 euros al mes y ella no puede trabajar porque esta cuidando a su padre.*

En otra visita nos hicieron llegar un caso realmente grave: *La hermana y tutora nos traslada el problema de la demora en la resolución del programa individual de atención de su hermano, judicialmente incapacitado y reconocido como dependiente severo (Grado II). El PIA del dependiente se encuentra pendiente de validación desde noviembre del pasado año 2017, precisando una plaza concertada en un Centro residencial acorde con su perfil, al padecer una esquizofrenia paranoide. La situación familiar del afectado es muy delicada ya que, a pesar de ser su tutora su propia hermana, vive en el domicilio de su madre, ya octogenaria, a la que con su comportamiento agresivo pone en situación de riesgo. La promotora de la queja pide que se agilice la asignación de plaza residencial, para cuyo internamiento ya ha obtenido la autorización judicial y alerta sobre los peligros de la tardanza.*

Una madre nos informa que *su hijo de 44 años, con discapacidad, se encuentra actualmente en una residencia de Córdoba. La madre tiene reconocido un grado de discapacidad del 84% y por problemas de salud se ve incapaz de viajar y visitar a su hijo, por lo que solicita ayuda para trasladarlo a una residencia en Granada, dado que desde la Administración le dicen que no hay plazas. La cuidadora de la madre nos dice la tristeza que le produce no ver a su hijo al no poder desplazarse.*

La tardanza de la Administración en darnos una respuesta a nuestras peticiones de informes y reiteros llega a veces a sobrepasar los seis meses, limitándose en ocasiones a constatar el retraso en los trámites. Los ciudadanos nos reclaman que seamos más ágiles, demandando una posición más activa de nuestra Institución para exigir a la Administración que se les conceda lo que en derecho les corresponde.

Igualmente nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía**.

Es de señalar el trabajo y buen hacer de las **Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer**, que vienen a suplir la falta de plazas y de atención a estos enfermos que necesitan tanta dedicación. Son constantes las reuniones que mantenemos en nuestros desplazamientos donde nos trasladan sus proyectos y sus preocupaciones, así como la falta de plazas concertadas para poder atender al gran número de personas que sufren esta enfermedad.

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos los aspectos que nos preocupan: la falta de transporte público en las comarcas y la dificultad para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios; las dificultades de acceso a los medios de transporte; Desde Baeza nos solicitaron un estudio real de las personas mayores que viven solas, con el objetivo de valorar su situación y ofrecer los recursos existentes en base a su situación.

### 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.

### 3.4.8 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido realizando una **labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas**, que nos exponen sus problemas con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, 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, así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.