

El Defensor del Pueblo Andaluz ha reclamado la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que ha venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial. La creación de juzgados especializados o la dotación de personal han aliviado en parte este particular reto. Nos mantendremos vigilantes, ya que muchas personas continúan pendientes de lograr la corrección judicial sobre los abusos que se han cometido por parte de las entidades financieras y cuya solución se ha dejado en manos de los tribunales.

Valga reseñar, aunque se hace de manera profunda en este Informe Anual 2018, la elaboración de un **Informe Especial sobre los Equipos Psico-Sociales de la Administración de Justicia en Andalucía**, que informan de las cuestiones relativas al Derecho de Familia, en el que ofrecemos una visión actualizada e integral de estos servicios, compuestos de profesionales de la psicología y el trabajo social, que estudian a los protagonistas de los divorcios familiares y a los menores para ofrecer sus criterios técnicos antes de producirse la decisión judicial sobre las custodias.

También en el área de Justicia, aunque tratándose de justicia juvenil, esta Institución acometió una investigación que concluyó en el **Informe Especial La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía** para dar a conocer la investigación sobre la atención que reciben los menores privados de libertad en los 15 centros de internamiento con los que cuenta la comunidad autónoma de Andalucía.

De igual manera, en la Defensoría también somos conscientes de la indefensión que causa al ciudadano una inadecuada gestión de la **administración tributaria** que, en algunas ocasiones, les priva de acceder a prestaciones esenciales para la vida, como las pensiones, al ver embargadas sus cuentas. El ciudadano es más que un contribuyente o un administrado, y merece una atención adecuada. En esta tarea, el Defensor actúa para hacer valer los derechos de la ciudadanía.

En esta línea, también se debe incluir la **defensa de las personas consumidoras** como una de las líneas estratégicas de la Defensoría, con la firma de convenios con las organizaciones más representativas e interesándonos siempre por la protección de los consumidores.

Otro de los temas que abordamos es el de **las prisiones**, donde seguimos prestando una especial atención a la defensa de los derechos de las personas recluidas en centros penitenciarios, por ejemplo, en el acceso efectivo a las prestaciones sociales o en el campo de la salud. Sobre este último aspecto, destaca el **Informe Especial Las unidades de custodia hospitalaria: la asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía**.

En este trabajo hemos abordado el defectuoso modelo organizativo que ha provocado una ruptura en la atención integral del enfermo, que deambula bajo dos sistemas sanitarios: la atención primaria que presta la Administración Penitenciaria en sus propios centros y la atención especializada que ofrece el Servicio Andaluz de Salud. Seguimos reivindicando un modelo organizativo que no sea dual y que garantice la prestación sanitaria de la persona enferma en prisión, que es ante todo un paciente, no un preso.

En este sentido, hemos conocido en la fecha de redacción de este Informe una **sentencia de la Sala Tercera, de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo** que ha fijado en dos sentencias que es la administración penitenciaria, y no la sanitaria, la que debe hacer frente a los costes de la prestación sanitaria en los hospitales públicos a internos en centros penitenciarios que tienen la condición de asegurados, afiliados o beneficiarios de la Seguridad Social. La sentencia da la razón a los servicios de salud madrileño y andaluz que giraron esos costes a Instituciones Penitenciarias, dependiente del Ministerio del Interior.

2.5 La defensa de las personas mayores y de la infancia

*“Aunque sé que algún día mi abuelo va a fallecer, no quiero que sea por falta de comida o porque no esté cuidado, no quiero que muera con la pena de que no se ha podido cambiar de sitio. He luchado mucho por él, tengo 21 años, mi padre falleció y es lo único que me queda de él, mi abuelo, por el que estoy dispuesta a darlo todo. No tengo dinero para que un abogado me ayude, ni para meterlo en otra residencia de pago. Le pido ayuda a ustedes porque estoy desesperada, no se dónde acudir” (Natalia, solicita un cambio de residencia para su abuelo en la **queja 17/4303**).*

Andalucía es la primera comunidad autónoma en número de personas mayores de 65 años. Se trata de un colectivo heterogéneo, con trayectorias y expectativas vitales muy diversas, y en todo caso muy diferente de los mayores de hace unas décadas. Esta población **va a ir creciendo en las próximas décadas**, por lo que es obvio que los poderes públicos deben adoptar las medidas necesarias para atender a las demandas específicas de estas personas.

El Defensor del Pueblo andaluz atiende las especificidades propias de este período vital y aborda desde una perspectiva integral 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 sea asistenciales, o bien para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

Hace años que las administraciones públicas están implementando políticas en materia de envejecimiento y, en particular, de **envejecimiento activo**, a fin de potenciar sus capacidades y su bienestar físico y social. Los centros de participación activa de personas mayores, son un ejemplo de ello, como también las Aulas Universitarias de Mayores, los programas de voluntariado de personas mayores, las actividades culturales y lúdicas dirigidas a este colectivo, los programas de turismo y termalismo, etc.

Pero quedan muchos retos pendientes. Un caso sería el de los mayores que residen en el **medio rural**, que se ven afectados en el acceso a ciertos servicios, a sus ingresos económicos, a la participación en la comunidad y a las redes sociales y familiares. Esta Defensoría sigue trabajando en paliar las consecuencias de la **exclusión financiera**, trabajando con las administraciones públicas y entidades financieras en hallar soluciones para la retirada de oficinas bancarias de municipios en los que, mayoritariamente, habitan personas mayores. Estas personas necesitan cajeros y formación para su manejo informático, facilitando su uso.

También nos hemos volcado en conocer las políticas que se llevan a cabo para evitar el aislamiento de muchas **personas mayores que viven solas**. Conocer que una persona puede fallecer sola en su domicilio y que sus vecinos se lleven días en descubrir su ausencia basta para motivar esta actuación. Esta Defensoría impulsa el fomento de la solidaridad y de las relaciones intergeneracionales, más allá de las familiares, y refuerza la perspectiva de género, en lo que supone promocionar políticas especialmente dirigidas a las necesidades de las mujeres mayores.

En el área de servicios sociales, los recursos destinados a las personas mayores pueden diferenciarse entre los servicios de atención domiciliaria (teleasistencia y ayuda a domicilio, principalmente); los servicios de atención diurna en centros (hogares y centros de día) y los servicios de atención residencial (centros residenciales y viviendas para mayores), pero hay más en el catálogo, como son las tarjetas que permiten descuentos como usuarios de transporte público y otras actividades. Los usuarios se quejan de retrasos o demoras en el acceso a estas prestaciones, principalmente del **sistema de la Dependencia**. También recibimos denuncias de familiares por el estado de algunos centros residenciales, y situaciones de malos tratos que afectan a estas personas, bien en el núcleo familiar o por la propia desatención de la sociedad permitiendo que vivan en situaciones límite.

Al igual que las personas mayores constituyen un colectivo vulnerable, en el otro extremo de edad se encuentran **los niños y las niñas**, cuya protección es obligada. El Defensor del Pueblo andaluz ostenta las competencias de **Defensor del Menor de Andalucía** y, anualmente, reseña la actividad relacionada con los menores de edad en un **Informe Anual específico**.

Si hay algo que tienen en común todos los niños y niñas del mundo, sin excepción, son sus derechos. Hayan nacido donde hayan nacido, tengan el color de piel que tengan y sea cual sea su condición económica o sexual, **todos los niños del mundo tienen los mismos derechos**.

El Defensor del Menor de Andalucía protege el derecho a la salud, a la educación, a un nivel de vida adecuado, a la vivienda, a un medio ambiente sostenible, a un sistema de justicia juvenil, al ocio, la cultura y el deporte, al tiempo que defiende a los menores en situación de especial vulnerabilidad, como los inmigrantes que llegan no acompañados (los llamados Menas), los que son víctimas de trata, los que se enfrentan a situaciones de desamparo o aquellos que denuncian ser víctimas de malos tratos.