

## 2.6 La atención a las personas con discapacidad

“Cuando llegué a urgencias informé al enfermero de ventanilla de que soy sordo y, al ser un hospital sin pantallas luminosas y sin intérprete, le rogué que me avisara. Iba con mi hermana, que era sorda también, y el médico me informó que no me preocupara. Estuve esperando desde las 11 de la mañana hasta las 14 horas, y mi hermana fue a preguntar y la informaron que había que esperar. Antes de las 15 horas mi hermana volvió a preguntar y la enfermera le informó de que era el cambio de médicos y que después lo avisarían. Esperamos hasta las 17:30 y nos fuimos sin ser atendidos. Me fui a mi casa con el dolor y a las 2 de la madrugada tuve que volver en ambulancia. Mi queja es porque ese hospital necesita adaptarse a las personas sordas como yo. Nada de esto hubiese ocurrido si me hubiesen avisado adecuadamente”. (Luis, pide medidas de control en el hospital en la [queja 17/4528](#)).

**La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo**, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, impulsó un cambio de paradigma en las políticas sobre discapacidad, pasando desde el enfoque asistencial al de garantía de derechos. Los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo.

El Defensor del Pueblo andaluz actúa ante los problemas, las injusticias o las disfunciones relacionadas con los derechos de las personas con discapacidad con un número creciente de quejas cada año.

Entre las quejas recibidas, actuamos, por ejemplo, en el ámbito **sanitario**, interesando la reducción de las listas de espera, por su incidencia directa en la superación de situaciones de discapacidad; solicitando más medios y más recursos para la rehabilitación; o alertando sobre el efecto que sobre estas personas en particular tiene el padecimiento de situaciones de escasez de recursos.

También en el ámbito **educativo**, demandando mejoras y avances en el proceso de integración de este colectivo en el sistema autonómico.

En el ámbito de los servicios sociales, llamando la atención sobre las carencias del servicio de ayuda domiciliaria y evidenciando los problemas que presentan a veces los centros residenciales por la insuficiencia de plazas, por situaciones de mal funcionamiento o por las injusticias que en ocasiones se derivan del sistema de participación de los usuarios y usuarias en el coste de las plazas.

También en el **ámbito laboral**, donde reivindicamos la plena integración de las personas con discapacidad, la elevación del porcentaje asignado al cupo de reserva en el sector público o la incorporación obligatoria de especialistas que asesoren al Tribunal en los procesos selectivos.

Y hemos publicado trabajos especiales sobre barreras en Andalucía, sobre el servicio de ayuda a domicilio, sobre discapacidad y acceso al empleo público, sobre Universidad y discapacidad, sobre el parque residencial sin ascensor, sobre enfermos mentales o el último de los mismos, un Informe Especial sobre Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales.

En este periodo se procedió además a la aprobación de **ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía**, que recogió nuestras recomendaciones. Un avance, que resitúa nuestro ordenamiento autonómico en el contexto nacional e internacional, acogiendo expresamente una regulación más garantista de los derechos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y propiciando al mismo tiempo una cultura de respeto por la diferencia y de aceptación de estas personas como parte esencial de la diversidad, que es inherente a la condición humana. Esta Defensoría seguirá trabajando en este objetivo, como fue por ejemplo a finales de 2018 la celebración de una **jornada con el título La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas. Del derecho a los hechos**.