Así en las quejas 20/8678, 20/8686, 20/8682, 20/8681 o 20/8680 técnicos del servicio jurídico de CEPAIM denunciaban la imposibilidad de concertar cita en la web habilitada al efecto, no pudiendo subsanar esta situación telefónicamente ni obtenido respuesta a la reclamación formalizada.

Situación que remitimos de nuevo al Defensor del Pueblo Estatal para que se subsanen a la mayor celeridad estas carencias ya que este trámite es fundamental para el acceso al Sistema de Protección de los solicitantes de asilo y sus familias.

1.11. Salud

1.11.1. Introducción

Afrontamos la tarea de recrear las principales demandas sanitarias de las andaluzas y andaluces en el año 2020, mediante un compendio de las manifestadas en sus variados planos y niveles.

Como es entendible, la **salud pública**, materia con la que abrimos habitualmente el análisis de las quejas de este subcapítulo, ha tenido una especial presencia en un ejercicio en que la desafortunada realidad ha estado marcada por los peligros de la pandemia por coronavirus.

Cuantitativamente tampoco pueden ignorarse las denuncias recibidas en el nivel de la **atención primaria de salud**, que han experimentado un incremento digno de mención.

Ambos aspectos, sin embargo, no ostentan un peso especial en el relato de este Informe Anual, a pesar de su importancia. Ello es debido a que su examen fue abordado en el Informe Extraordinario del mes de octubre de 2020 y, específicamente, en lo tocante a la atención primaria, por reservar las reflexiones oportunas para el momento de las conclusiones a las que haya de conducir la investigación iniciada de oficio sobre la base de las plurales reivindicaciones ciudadanas.

El apartado de la **atención especializada**, en cambio, es más denso, puesto que habitualmente es más variada la casuística que refleja, aunque de forma inversa, no ha acentuado su volumen en una anualidad impregnada de otras urgencias y prioridades, que ha sido interiorizada por las personas pendientes de su atención.

Dentro de la atención especializada, merecen análisis independiente los llamados tiempos de respuesta asistencial, es decir, los plazos para acceder a primeras consultas de atención especializada, a procedimientos diagnósticos y a intervenciones quirúrgicas, que habitualmente representan el caballo de batalla de esta Institución y del sistema sanitario público andaluz, a través de las listas de espera.

La agravación posible del problema por la suspensión de los plazos de garantía normativa y la interrupción de consultas, revisiones e intervenciones, a resultas de la atención prioritaria a las personas afectadas por el coronavirus, ha llevado a la canalización de la demanda quirúrgica a través de la derivación a centros sanitarios privados, mediante la programación de Conciertos SAS-Covid y, desde luego, mediante jornadas extraordinarias del personal.

Carecemos de datos oficiales que nos permitan conocer cuál es la situación de las citadas listas de espera al cierre del año 2020, ya que en la página web del sistema sanitario público andaluz los últimos datos publicados corresponden al mes de junio de 2020, tanto para consultas externas como respecto de la espera quirúrgica.

Esta información ha sido instada a través de una investigación de oficio que nos permita ponderar las consecuencias de la crisis sanitaria en la atención especializada y el de las medidas adoptadas en sustitución de la respuesta ordinaria.

La **atención sanitaria de urgencias**, hospitalarias o extrahospitalarias, persiste en sus puntuales problemas, destacando dentro de la misma la oportunidad de mejora que supone aprovechar la revisión proyectada en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias.

Ha sido objeto de especial atención, como se expone en su apartado correspondiente, el análisis de la reorganización de los servicios de urgencias de atención primaria en zonas rurales para permitir el

doble circuito COVID, que ha llevado aparejada su suspensión en los dispositivos de algunos Centros de Salud, para su concentración en determinados puntos. Aunque confiamos en que se trata de una medida transitoria, el temor de la población de que devenga irreversible ha fundado la intervención en curso.

La adecuación de la **praxis médica** y su cuestionamiento vinculado a deficitaria información o comprensión del acto médico o del proceso asistencial; los **derechos** de las personas usuarias, especialmente de acceder a la historia clínica, a la consulta de citas, a la libre elección de médico y centro sanitario y los nuevos instrumentos telemáticos para el ejercicio de los mismos o para la gestión de otras necesidades; **aspectos organizativos** de los centros sanitarios públicos; y la **prestación farmacéutica**, son facetas cuyas incidencias se consignan en los apartados siguientes.

Culmina el análisis un aspecto de salud en el que ponemos especial esfuerzo, por su habitual dificultad y el sufrimiento que causa a personas afectadas y a sus familias, el de la **salud mental**, que ha experimentado un incremento, aunque leve, en 2020, a colación del riesgo de las personas con patologías más importantes en su autopreservación del contagio mediante las medidas de obligada observancia.

Las cuestiones de salud que afectan particularmente a personas menores de edad, las reflejamos en el Informe Anual del Menor, por motivos de economía, del mismo modo que las relacionadas con la igualdad se exponen en el subcapítulo del mismo nombre, a cuyas consultas respectivas remitimos.

En resumen, un nivel global de quejas superior al de años precedentes, que conforman el retrato de un año muy difícil en lo sanitario, tanto para la generalidad de la población como, desde luego, para sus profesionales, y que abordamos de la forma más objetiva posible y, en todo caso, haciendo hincapié en la enorme valoración que hacemos del esfuerzo de todos y, sustancialmente, del sistema sanitario y de su capital personal, en una coyuntura muy crítica.

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.1. Salud pública

Sin ningún género de duda, la vertiente sanitaria que ha revelado el mayor interés y preocupación de los andaluces y andaluzas en 2020, ha sido la de la salud pública, fundamentalmente en dos de sus aspectos, a saber: el de la epidemiología, por indudable efecto de la pandemia por coronavirus, y en un plano irrelevante, en lo tocante a la promoción y prevención de la salud, que no ha ofrecido incidencias.

La crisis sanitaria abierta con el inicio de la pandemia, desde la perspectiva de esta Institución, se ha visto reflejada en un porcentaje de peticiones ciudadanas en torno a cuestiones directamente relacionadas con esta crítica situación, dando lugar a un fenómeno nunca antes conocido, el de traer a primera línea un ámbito hasta ese momento ajeno al interés particular.

Apreciaciones, opiniones, peticiones de información, manifestación de temores, discrepancias y dificultades generadas por la crisis sanitaria y sus limitaciones y exigencias, han abierto una amalgama de percepciones y situaciones que esta Institución ha ido canalizando a lo largo del año, reflejando su síntesis en el Informe Especial Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. *Primera ola de la pandemia*, emitido el pasado mes de octubre, a cuya consulta debemos remitir para evitar reiteraciones innecesarias.

Desde la consideración de la deficitaria información ofrecida por las diferentes Administraciones competentes, pasando por el cuestionamiento de su veracidad, de las medidas adoptadas para contener el contagio, por insuficientes o por excesivas, la desinfección de espacios públicos, la demanda de colectivos profesionales de contar con equipos de protección para el desempeño de su cometido, la incomprensión de los criterios fijados para la práctica de prueba diagnóstica de contagio, la exigencia del acceso a ellas, la ausencia de seguimiento médico de la enfermedad, el rechazo a la obligatoriedad de uso de la mascarilla, la petición de cierres perimetrales, la de cribados poblacionales masivos, hasta la insuficiencia de equipos de rastreo.