



desvincularme de la cuenta común, cosa que no es posible debido a que me encuentro desempleada, con dos hijos y con el único ingreso fijo del subsidio por desempleo de algo más de 400 ya que desde noviembre de 2020 su padre no les pasa la manutención establecida por el juez por lo que son mis padres y hermanos los que tienen que ayudarme en los gastos de cada mes.

Como digo, he acudido a mi entidad, he presentado una reclamación en diciembre a la que ni siquiera han contestado, he acudido al defensor del cliente de la entidad que tampoco ha contestado y ya sólo me queda esta opción y acudir al Banco de España que es mi siguiente paso.

Yo no me quiero desvincular de la entidad, simplemente quiero desvincularme de la cuenta común para que no me afecten sus embargos y tener una cuenta con ellos en la que sea sólo yo la titular y en la que pueda hacer frente al pago de la hipoteca sin miedo a embargos o a que mi exmarido saque dinero dejándola a 0 como ya ha ocurrido en muchas ocasiones”.

A petición de esta Institución la entidad financiera ha revisado la situación de esta persona pero concluye que no puede acceder a su petición de separación de cuentas al estar la misma vinculada a una hipoteca concertada a nombre de ambos excónyuges, por lo que únicamente podría aceptarse su solicitud si previamente se procediera a una novación hipotecaria.

Esta propuesta no resulta aceptable para la interesada, sin que pueda valorarse en principio la actuación de la entidad como una mala praxis. Ciertamente se trata de una situación muy compleja y de difícil solución. En estos momentos estamos valorando si es posible encontrar una solución satisfactoria y acorde a las buenas prácticas bancarias para el problema planteado.

Terminamos reseñando la queja 20/6360, aun en tramitación, cuya promotora, una mujer separada, con dos hijos a cargo y en una precaria situación económica, nos ha planteado una situación bastante sorprendente ya que, según relata, su exmarido ha contratado un seguro de vida con un banco y ha puesto como cuenta de cargo para el pago de los recibos una que está exclusivamente a su nombre, habiéndose cargado en la misma varios recibos de elevado importe.

La interesada se ha dirigido a la entidad bancaria aseguradora solicitando copia del contrato y la anulación del mismo pero la entidad bancaria le niega el acceso aduciendo que no consta como tomadora del seguro y no pueden facilitarle información sin consentimiento expreso del titular por protección de datos. Asimismo le indican que la extinción del contrato debe solicitarla el titular de la póliza.

Actualmente estamos a la espera de recibir información de la entidad bancaria.

1.6.2.5. Salud

El enfoque de género aplicado a las cuestiones que nos traslada la ciudadanía en materia del derecho a la protección de la salud, es tenido en consideración al tiempo de abordar el análisis conjunto de las peticiones recibidas y, desde esta perspectiva, es común que nos detengamos en el examen de la forma en que se desenvuelven algunos procedimientos que, habitualmente se relacionan con las técnicas de reproducción humana asistida, o la intervención para la reconstrucción mamaria, a falta de otras demandas más definidas.

Si en el Informe Anual de 2020 apreciábamos un sutil crecimiento en peticiones de esta índole, en un año como ha sido 2021, presidido por los requerimientos de asuntos alusivos a la Salud pública y a las dificultades para acceder a la Atención primaria o para la derivación a la Atención especializada, la presencia de la reproducción asistida y el diagnóstico genético preimplantatorio ha sido bastante discreto.

El **acceso a los tratamientos de técnicas de reproducción humana asistida** viene siendo objeto de estudio en investigaciones precedentes de esta Defensoría, poniendo el foco en la información que nos había aportado la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados, el pasado mes de septiembre de 2021, con relación a nuestras Recomendaciones emitidas en diversas Resoluciones (**queja 19/2821** y recordatorio de las emitidas en la **queja 15/2594**), que nos indicaba que se había solicitado a la Dirección Gerencia del Hospital Virgen del Rocío la revisión sugerida por esta Defensoría de los protocolos de ese centro, con el

fin de alcanzar los objetivos y compromisos adquiridos por el Hospital de Valme, que cuenta con mejores tiempos de espera.

De otra parte, en materia de accesibilidad a la técnica de **Diagnóstico Genético Preimplantatorio**, la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía confirmaba en mayo de 2021 los tiempos de demora excesivos (en torno a dos años para atender por primera vez a las parejas de Diagnóstico Genético Preimplantatorio), por influencia de la necesidad de recabar el informe de la Comisión Nacional de reproducción humana asistida.

Con relación a ello, nos trasladaban que a fin de paliar esta situación y procurar una mejora en la accesibilidad ciudadana, **se había realizado una reorganización de la asistencia, autorizando en el Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada el incremento de cartera de servicios para Test Genético Preimplantatorio, lo que consideran que permitirá disminuir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de la asistencia, al contar la Comunidad Autónoma con dos unidades de Reproducción Humana Asistida con Programa de Diagnóstico Genético Preimplantatorio, una ya conocida en el Hospital Universitario Virgen del Rocío y la recientemente autorizada**, por lo que confiamos que esta puesta en funcionamiento de la Unidad en Granada contribuya de forma positiva a una mejoría en el tiempo de espera.

En este sentido, cerrábamos con éxito algunas investigaciones relativas a demoras en tratamientos de técnicas de reproducción humana asistida que precisaban de técnica de Diagnóstico Genético Preimplantatorio (**queja 21/1050**).

En cualquier caso, y en obediencia al mandato competencial de esta Institución, nos mantendremos expectantes a la deriva que arrastren las quejas que mantenemos abiertas y los efectos positivos anunciados de las medidas adoptadas.

En relación con los tiempos de respuesta garantizados en la realización de intervenciones quirúrgicas referidas a la **reconstrucción mamaria**, culminamos en 2021 la actuación realizada respecto de la intervención de reconstrucción de mama que precisaba una andaluza que la aguardaba desde 2018 y que se ha producido finalmente en el mes de marzo de 2021 (**queja 20/1627**).

Aunque sobre estos hechos emitimos un pronunciamiento inicial en el año 2019 (**queja 18/7413**), apoyando la intervención quirúrgica, con una primera aceptación por parte del centro hospitalario, la intervención fue de nuevo demorada, realizándose, como decimos, a finales de 2021, con la aseveración del centro sanitario de que se venía trabajando con la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SAS sobre arbitrar fórmulas de conciertos para supuestos de cirugía reconstructiva de mama.

Entre las mejoras de la Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Salud, en 2021 tuvo lugar su ampliación mediante Orden Ministerial SND/1215/2021, de 5 de noviembre, por la que se modifica el anexo III del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, para incluir en las técnicas de reproducción humana asistida a algunos colectivos de mujeres, como son las que no tienen pareja, las lesbianas o las personas transexuales que conservan la capacidad de gestar: <https://www.boe.es/boe/dias/2021/11/09/pdfs/BOE-A-2021-18287.pdf>

1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte

Como viene siendo práctica habitual, **muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género**. En este sentido, son relativamente frecuentes las quejas de mujeres víctimas por la escasa protección para sus hijos al no suspender el órgano judicial competente el derecho de visitas con el progenitor; o aquellas otras quejas que denuncian en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

En los casos de ruptura de la pareja, cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento