

3.2.2 Temática de las consultas

3.2.2.1 Derecho a la salud

Es evidente que el tema central en lo relativo a la salud ha sido toda la problemática con respecto a la COVID-19 y la incidencia que la enfermedad y las vacunas han tenido con la población menor de edad. **Han sido muchas las consultas que nos han trasladado sobre las pautas de vacunación y la obligación de administración a los menores de edad.** Nos comentaban las familias que nos consultaban la imposibilidad de poder tener una información viable y la imposibilidad de contactar con el Servicio Andaluz de Salud a través de unos teléfonos que casi siempre estaban colapsados.

Hemos recibido consultas también sobre las pautas de vacunación y la obligación de administración a los menores de edad

Otro de los temas que lleva durante años siendo trasladado por la ciudadanía es **la ausencia de especialistas en pediatría en determinadas zonas**, tanto a nivel médico como de enfermería, siendo numerosas las consultas y quejas demandando una mayor cobertura de estas plazas.

Citemos algunos ejemplos:

La interesada nos indicaba que en el Centro de Salud al que estaba adscrita no tenía, en su cartera de servicios, pediatría. Su hijo llevaba enfermo más de un mes. Le realizaron diversas pruebas y al acudir a recibir los resultados, el facultativo que le atendió le dijo que sería recomendable que le atendiera un pediatra y para ello le emitió volante indicando atención preferente en Pediatría en el Centro Hospitalario de referencia.

Al ver que no le llamaban del centro hospitalario contactó con este y le facilitaron dos teléfonos para pedir cita. De estos números de teléfono uno estaba continuamente comunicando y el otro no lo cogían (Consulta 21/5827).

Persisten las consultas por la ausencia de pediatras en determinadas zonas

En otra consulta la interesada nos llamó por la falta de especialista en pediatría en el Centro de Salud. Indicaba que hace más o menos tres años

se movilizaron, incluso con visita de Canal Sur, y consiguieron que se les enviaran un especialista pero la persona que acudía a visitar a los menores era diferente cada vez, con horas y días que cambiaban, lo que entorpecía la atención de los menores. Sin embargo, llevaban tiempo sin que nadie atendiese a las consultas de pediatría, lo que hacía que los menores fueran visitados por especialistas de atención primaria, ocupando tiempo de otras personas. Cuando acudían a centros hospitalarios para urgencias y a los menores los atendían pediatras les decían que eran cuestiones de visita ordinaria, no de urgencia, añadiendo a esto que debían viajar hasta un lugar a más de 30 kilómetros en vehículos particulares pues no existía transporte público. El municipio tiene, aproximadamente, 3.000 habitantes.

Las madres y padres de los menores habían querido presentar hojas de reclamación, y en el centro de salud les indicaban que debían presentar al menos 50 hojas para que los atendieran y en ese momento se habían quedado sin hojas de reclamación, por lo que no podían hacer esas reclamaciones en tanto no llevaran hojas nuevas.

*Las familias
relatan su
impotencia
ante la falta
de respuesta
a situaciones
extremas por los
problemas de
salud mental de
sus hijos*

Por nuestra parte se le indicó a la interesada que no existía un número mínimo de reclamaciones para ser atendidos, sino que debían atenderse todas; no es necesario un modelo concreto, valía con un escrito con datos personales y motivo de la reclamación. Se le orientó sobre la forma de remitirnos escrito de queja sobre el tema.

También han acudido a nuestra Institución **familiares que quieren información sobre determinadas enfermedades calificadas como "raras"**: *"Mi hija menor padece una enfermedad rara. Es el síndrome de Rhaman. Hay muy pocas personas en el Mundo que la padecen y el genetista nos ha solicitado que pidamos el reconocimiento de persona con enfermedad rara para tener más armas con las que luchar a la hora de investigar en la comunidad científica. Mi problema es que desconozco cómo solicitar ese reconocimiento. Ella tiene reconocida una discapacidad superior al 33%, pero no como persona con enfermedad rara. Toda la información que me puedan dar sería de gran ayuda para mi".*



La situación de niños y adolescentes con **problemas de salud mental** ha motivado también un importante número de las consultas que nos han venido dirigiendo a la Institución: chicos y chicas con trastornos mentales graves, adicciones, ansiedad junto con situaciones de maltrato, abusos, etc.

Podríamos relatar un número muy considerable de historias, pero todas tienen en común la impotencia que ponen de manifiesto las familias, ante la falta de respuesta a situaciones extremas. Se trata muchas veces de casos donde se ejerce violencia filoparental sobre padres o madres.

En una consulta una madre nos relataba desesperada los problemas de su hijo, enfermo de salud mental, sin medicar. Su hijo padecía esquizofrenia, ella llamaba a la policía y lo llevaban al hospital pero en cuanto se estabilizaba salía. Estaba desesperada y acudía a nosotros por recomendación de la trabajadora de salud mental. Hacia dos meses que había solicitado la valoración de la dependencia de su hijo y seguían sin responderle.

Nos interesamos por la apertura de unidades para el tratamiento de los trastornos alimenticios

Es importante garantizar el derecho a la salud mental de los niños y adolescentes. Para ello hay que solventar una serie de problemas como el aumento de la demanda sanitaria y de la lista de espera, la falta de recursos humanos y la escasez de personas con formación específica, la dificultad y desigualdad en la atención y en el acceso a los servicios de atención especializada, o atención de demandas inadecuadas, mal derivadas de atención primaria hacia salud mental debido a problemas en la valoración y diagnóstico inicial.

También nos han llegado muchas consultas sobre **la falta de unidades para el tratamiento de los trastornos alimenticios**. Un grupo de familias nos pedía la apertura de las dos unidades multidisciplinares de Atención Integral a los Trastornos de la Conducta Alimentaria que se habían creado, una para Andalucía Occidental y otra para Andalucía Oriental. El año anterior la Administración se había comprometido a

Recibimos reclamaciones por el cierre de los centros de atención temprana y por la demora en los tiempos de atención a niños y niñas

abrir las, pero en febrero nos llegaron desde RRSS más de 100 peticiones pidiéndonos la reapertura de la queja pues todavía no se había puesto en funcionamiento. Desde nuestra área de mediación nos reunimos con la asociación de trastornos de conducta y con la Consejería de Salud que se comprometió a la mejora de la atención de los pacientes con trastorno de conducta alimentaria, y a seguir mejorando los protocolos de derivación y la formación de los profesionales. Asimismo visitaron conjuntamente la Unidad de Trastorno de Conducta del Hospital Virgen de las Nieves de Granada para supervisar la puesta en funcionamiento de esa unidad especializada.

También es importante destacar **la problemática que atañe al cierre de centros de atención temprana**, asunto que ha afectado directamente al desarrollo y a la conducta de los menores que necesitan de este servicio. Asimismo, debemos destacar las numerosas consultas recibidas por la **demora en los tiempos de atención**. Dicha dilación es consecuencia de la falta de profesionales en este servicio público, debido a que el personal tuvo que dejar sus funciones para dedicarse a la atención de los miles de pacientes que se vieron afectados por la COVID-19. Esto tuvo como resultado que los diferentes niveles de atención del sistema sanitario quedasen bajo mínimos, imposibilitando así una asistencia plena y de calidad de todos aquellos usuarios que la requerían.

De modo que la suspensión de intervenciones específicas, el cierre de los centros, la atención no presencial o la saturación de las aplicaciones y líneas telefónicas para poder acceder a una cita durante el estado de alarma ha repercutido de nuevo muy negativamente en la salud de muchos niños y niñas.

3.2.2.2 Derecho a la educación

En materia de educación, han sido 636 las consultas atendidas en el año 2021. **Esta temática ha sido una de las más afectadas por el paso de la pandemia.**

Empezamos el año con la ola de frío polar motivado por la borrasca Filomena. Las familias nos trasladaban que los niños y niñas tenían que ir al colegio con mantas desde los pies a la cabeza y con abrigo durante toda la jornada escolar, con termómetros en algunas localidades por debajo de los ocho grados. Desde asociaciones de padres y madres y sindicatos docentes se

ponían en cuestión las infraestructuras docentes andaluzas y la capacidad de reacción de la Junta de Andalucía.

Desde nuestra Institución hemos venido haciendo un seguimiento de las medidas que se estaban tomando, abogando por la presencialidad y recomendando el seguimiento de los protocolos que se estaban realizando por las autoridades competentes.

Un asunto que se repite con frecuencia en materia educativa es **el retraso o tardanza en resolver el proceso de escolarización extraordinario**, es decir, de solicitudes de escolarización que se presentan fuera del plazo general y que se suele dar por distintos motivos. Los padres nos han consultado sobre la tardanza en resolver estas situaciones que proceden de solicitar cambio de centro por haberse producido algún problema en el centro actual. Por otra parte, también se producen estas solicitudes especiales por traslados de municipio de la familia solicitante, y exponen la falta de resolución definitiva al respecto.

Otro de los temas que suele exponerse con frecuencia es el de chicos que se sienten acosados por compañeros siendo en la mayoría de la **situaciones un acoso entre iguales**. Desde la Oficina intentamos aclarar y constatar dentro de lo posible, si los padres tienen certeza sobre el asunto y si se han reunido con el tutor de su hijo y la dirección del centro para intentar resolver el asunto, incluso conocer si los profesores se han reunido con el menor o los menores que pueden estar ocasionando el problema. Consideramos imprescindible una revisión de la conducta perturbadora que permita establecer la solución del conflicto. Dependiendo del momento en que se encuentre el abordaje del problema, y recomendando siempre ponerlo antes en conocimiento de la Delegación de Educación, orientamos a presentar escrito de queja.

El frío y las medidas para evitar la propagación de la pandemia han puesto en cuestión la capacidad de reacción de la administración educativa

Persiste el problema de insuficiencia de profesionales especializados en la atención a las necesidades educativas especiales

En ocasiones, la familia del acosado decide cambiar de centro a su hijo o hija. Traemos a colación el caso de una ciudadana que nos relata que solicitó en junio de 2021 el cambio de centro escolar para su hija, ya que sufre ansiedad por el acoso que ha sufrido. Los psicólogos y pediatra que le han atendido a través de seguridad social y en el ámbito privado le recomendaron el cambio. Nos traslada la dificultad de contactar con la Administración; cuando llama al servicio de escolarización le indican que están pendientes de un informe y el inspector le comunica que ya se emitió. Nadie le resuelve el problema y la menor seguía sin escolarizar a 23 de septiembre de 2021.

Continuando con el ámbito de la educación pública, cabe destacar las consultas acerca de la **insuficiencia de profesionales especializados en la atención a las necesidades educativas especiales**. Como ejemplo, la interesada nos cuenta que su hija de cuatro años tiene trastorno específico del lenguaje, está escolarizada en un centro público y necesita que acuda al comedor por razones de conciliación familiar. Desde el comedor le trasladan que no pueden garantizarle una atención adecuada al no contar con monitores/as de apoyo especializados/as, ni personal suficiente, siendo necesario este apoyo para facilitar la comunicación de la niña durante el periodo del almuerzo. Ha comunicado esta necesidad a la directora del centro en el curso pasado, pero siguen sin contar con dicho personal de apoyo. “No existe igualdad de derechos para los niños con discapacidad” (Consulta 21/10780).

En estos casos, cuando la ciudadanía ya se ha dirigido a la Delegación Territorial de Educación como organismo competente y no logra respuesta, o está disconforme con la misma, recomendamos que se nos envíe escrito de queja para estudiar nuestra posible intervención a través de la supervisión de las actuaciones.

También nos llegan consultas que nos muestran **la disconformidad de los padres con las actuaciones y medidas correctoras hacia el alumnado como resultado de actuaciones o conductas perturbadoras de la convivencia** y con la finalidad de llevar a cabo por parte del centro y bajo su criterio una actuación para abordar la solución del conflicto.

Los padres en estas situaciones consideran que el procedimiento utilizado para la corrección de conductas es inadecuado. Es muy común el desacuerdo con el inicio de la medida correctora aplicable desde el momento de su decisión. Manifiestan un general desacuerdo con aquellas medidas que



conlleven la suspensión temporal de asistencia al centro docente y se quejan de la falta de aulas de convivencia para tratar estos problemas.

3.2.2.3 Derecho a la vivienda

Nuevamente **la necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado los ciudadanos ante nuestra Oficina** a lo largo de 2021. La mayoría de las personas solicitan nuestra intervención porque no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios, o bien ante la pérdida de la suya por procedimientos judiciales de desahucio o por irregularidades en la tramitación de las ayudas públicas.

La vivienda es un bien cada vez más inaccesible para muchos ciudadanos y así nos lo transmiten en sus consultas. Gran parte de ellos no tienen recursos propios para comprar o alquilar una vivienda libre cuyos precios son cada vez más elevados, ni tampoco acceder a una vivienda pública por la gran escasez de las mismas.

Algunas personas llevan años inscritas en los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas, sin haber tenido oportunidad de acceder a ninguna, y otras ni siquiera conocen la existencia de estos registros.

Reclaman la intervención de la Administración con soluciones urgentes que no les facilitan. Por eso nos exponen que se encuentran en situaciones extremas de exclusión social y en ocasiones, argumentan las ocupaciones sin título de viviendas ya sean públicas o privadas para evitar verse en la calle. No cuentan con ingresos suficientes, están pendientes de que les resuelvan el Ingreso Mínimo Vital o bien la Renta Mínima de Inserción, tienen dificultades para alquilar una vivienda porque no tienen nóminas, no pueden contactar con los SS.SS o bien estos no les dan ayudas para el alquiler, las ayudas de alquiler solicitadas tienen tanta demora que terminan en desahucios, muchos han retornado a convivencias con familia de origen con multitud de problemas de empadronamiento y acceso a prestaciones sociales. Citemos algunos ejemplos:

La necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado especialmente las familias monoparentales o mujeres víctimas de violencia de género

“Hola buenas quería tener una cita presencial con el defensor del pueblo ya que me encuentro en una situación muy mala. Vivo con mis padres, mis 2 hijas de 10 y 5 años. Mi pareja y yo estamos en un piso de 58 metros y la habitación el la que dormimos mide 2.30 de ancho por 3.30 de largo y con humedad. Dormimos 4 personas en una cama de 1,50 y la verdad es difícil vivir así y más cuando hay problemas de convivencia. He estado en los Servicios Sociales de la Macarena donde me encuentro con negativas al solicitar una vivienda social y donde voy nadie me ayuda. Por favor necesito con urgencia una cita con usted a ver si me pudieran ayudar en algo. Les ruego ayuda”.

Otra familia con una hija discapacitada también acude con su necesidad de alojamiento:

“Somos una familia de 5 personas con una niña con discapacidad aguda, que necesitamos urgentemente un alojamiento para poder vivir de manera digna, de momento estamos viviendo en una vivienda de ocupación porque no tenemos otra opción estamos hablando con los servicios sociales, pero no tenemos solución y nuestra hija se está apagando, por lo cual necesitamos una solución urgente. Os agradecería que nos diera los pasos que tenemos que seguir para poder salir de esta situación. Cualquier documentación que tengamos que adjuntar quedamos a su disposición.”

Cabe destacar que muchas de las consultas relativas a la necesidad de vivienda se presentan por **familias monoparentales**, mujeres, con hijos menores a su cargo que están desempleadas o con trabajos muy precarios, con escasos recursos económicos y que dependen continuamente de prestaciones o ayudas sociales para subsistir. Así han acudido a nuestra sede reivindicando el derecho a acceder a una vivienda digna, como cabeza de familia. Asumen solas, la crianza y el cuidado de sus hijos e hijas y además están solas para conseguir los ingresos económicos para satisfacer todas las necesidades de su familia. Tal es el siguiente caso:

Por si no fuese suficiente, a todo esto no en pocas ocasiones hay que añadir que son o han sido **víctimas de violencia de género**. Tienen en común el miedo a sus maltratadores y la incertidumbre de lo que va a pasar y en muchas ocasiones el gran desconocimiento sobre las ayudas o recursos públicos a los que acceder o la imposibilidad de contactar con los mismos,



ante lo que evidentemente nos encontramos con familias en verdaderas situaciones de exclusión social.

El drama de los desahucios también es percibido por muchas familias con hijos que no saben donde van a poder alojarse. Familias compuestas por menores, que mostraban su impotencia ante la incertidumbre de lo que ocurriría después de perder su hogar. Eran personas que habiendo acudido a las administraciones para pedir auxilio no encontraban soluciones y que aunque se habían demorado los desahucios no sabían qué iba a pasar después de las moratorias.

Y **las ayudas para el alquiler de vivienda** se han demostrado a todas luces insuficientes y mal gestionadas, siendo una de los problemas que más nos manifiestan las familias. Por un lado se muestran en desacuerdo con el procedimiento de concurrencia competitiva:

“Solicité a la trabajadora social una ayuda al alquiler para personas víctimas de violencia de género, desahucios y personas vulnerables, en mi caso desahucios. Llamo a fomento y me dicen que ya dieron la ayuda y que se acabó el dinero, me parece de vergüenza. Me pondré en contacto con la unión europea para denunciar está situación, como puede ser posible que den dinero a España y se reparta a las comunidades autónomas y no llegue a la gente que de verdad lo necesita.”

3.2.2.4 Derecho a la protección

Son muchas las consultas que recibimos en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía que **nos alertan de la situación de vulnerabilidad y de riesgo en la que se encuentran muchas familias y los menores que con ellas conviven.**

Esta situación que se venía repitiendo en los anteriores ejercicios se ha visto empeorada debido a la crisis sanitaria en la que estamos inmersos. Por ello, es una necesidad urgente garantizar el desarrollo pleno de los menores en unas condiciones óptimas. Para eso, se deben cubrir las necesidades básicas tanto de ellos como de su entorno familiar. Y todo ello de una manera urgente.

Recibimos llamadas alertando de la situación de vulnerabilidad y de riesgo en la que se encuentran muchas familias y los menores que con ellas conviven

Las prestaciones sociales que vienen a satisfacer la situación de necesidad de muchas familias no se tramitan en el tiempo que establecen las normas que la regulan. Prestaciones como el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Activa de Inserción de Andalucía, las ayudas al alquiler para personas en situación de vulnerabilidad; triplican o cuadruplican el plazo que las normas marcan para su tramitación:

a) La Renta Mínima de Inserción Social tiene que aprobarse en un plazo de dos meses desde su solicitud, sin embargo, la realidad nos demuestra que en la mayoría de los casos dichas prestaciones están tardando entre doce y 18 meses.

b) Las ayudas para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía que se aprobaron por orden de 31 de Octubre de 2018 y que establecía un plazo máximo de seis meses para su tramitación, a finales de 2021 todavía no se habían abonado en su totalidad en Sevilla, Málaga o Cádiz.

c) El Ingreso Mínimo Vital, que establece un plazo de seis meses para su resolución, también se ha visto retrasado en su tramitación y con muchísimas denegaciones tanto por la complejidad en su tramitación como por la dificultad de demostrar la situación de necesidad en determinados supuestos.

Las prestaciones sociales que vienen a satisfacer la situación de necesidad de muchas familias no se tramitan en el tiempo que establecen las normas que la regulan

Mientras tanto los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los servicios sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc.

La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

Por otro lado, el colapso de las Administraciones Públicas que no atienden a los ciudadanos, ni ofrecen cita para poder plantear los problemas. A pesar de la puesta en marcha de muchas herramientas informáticas, muchos teléfonos de las distintas administraciones comunican constantemente y los servicios de información y atención a la ciudadanía de manera presencial se encuentran colapsados y sin citas disponibles.

Las consultas que nos traslada la ciudadanía que comprometen el bienestar de la infancia son múltiples, teniendo en cuenta que las situaciones de riesgo de exclusión por las que atraviesan las familias: falta de empleo, escasos recursos, conflictividad, etc., repercuten transversalmente en la vulneración de derechos de la infancia y la adolescencia, lo que hace urgente garantizar la cobertura de las necesidades sociales básicas de las familias, para garantizar el desarrollo integral de las personas menores que se encuentran ellas.

Es relevante destacar las numerosas llamadas dirigidas a notificar posibles situaciones de riesgo de menores. La ciudadanía se hace responsable de notificarlas y recurre a nuestra Institución para ser asesorada.

En una llamada telefónica nos denunciaban que *“en el piso de arriba vive una familia con un menor de 2 años aproximadamente, que llora de forma desgarradora”*. No puede confirmar que exista violencia y quiere saber como intervenir”. En otra consulta la llamada era para informarse sobre cómo denunciar una situación de riesgo de menores: *“existe una familia con conductas violentas e insalubres que afectan a menores: consumo de drogas, conflictividad, etc”*.

Sobre esta cuestión recordamos también las competencias que la reciente Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y adolescencia de Andalucía atribuye a esta Defensoría, que se concreta recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección (artículo 25.1.b).

Recibimos llamadas dirigidas a notificar posibles situaciones de riesgo de menores de edad que la ciudadanía se hace responsable de notificarlas

En este tipo de consultas recogemos los datos que nos trasladan las personas y exploramos la existencia de contactos con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia, en caso contrario trasladamos la información para notificar el posible riesgo, también facilitamos a las familias el teléfono de notificación de riesgo en la infancia, orientamos sobre cómo actuar a la persona que notifica la situación y explicamos nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

Las familias también se dirigen a nuestra Institución para pedir ayuda ante la dificultad de control de las actitudes violentas o conflictivas por parte de sus hijos e hijas, principalmente adolescentes, como en una consulta en la que la interesada realiza llamada para *pedir ayuda porque, según indica, su hija de 12 años es muy conflictiva, tiene actitudes violentas en el ámbito familiar, escolar y en el entorno en general y tiene miedo de que llegue a cometer un delito.*

El uso de las tecnologías y el acoso a través de redes son también motivos de consultas y denuncias que nos llegan a la Oficina. Problemas de ludopatía de sus hijos, uso desproporcionado de los móviles y petición de orientación por los conflictos que tienen con ellos y ellas por el uso de los ordenadores o móviles son aspectos que también hemos tratado en nuestras respuestas a consultas.

Otro de los asuntos más recurrentes en materia de Infancia y Adolescencia es el relacionado con **la tutela administrativa de menores que se encuentran residiendo en centros de protección**, al haber sido declarados en situación legal de desamparo. Detectamos por las solicitudes de información que nos llegan, falta de conocimiento y de conformidad por parte de los familiares, sobre los derechos de contacto y visitas a los y las menores acogidos/as, así como sobre los aspectos que conllevan la guarda y tutela administrativa. Como la consulta de una ciudadana que argumentaba que le han sido retirados sus dos hijos menores, no está conforme con la situación legal de desamparo ni con la propuesta de que los mismos residan con la hermana del padre, ya que este, ha ejercido violencia de género y violencia vicaria.

En este tipo de consultas cumplimos la función de asesorar a las familias, por un lado en los derechos de oposición a las resoluciones administrativas adoptadas tras la declaración del desamparo o régimen de contactos familiares de sus hijos por parte de la Junta de Andalucía y la asunción de su tutela así como los organismos a los que pueden dirigirse para recibir



información; pero también transmitimos que tanto la declaración legal de desamparo del menor, como la decisión del tipo de acogimiento, ya sea familiar, institucional, etc. están motivados por un complejo estudio e intervención de profesionales y comisiones especializadas en la búsqueda del mayor beneficio y protección de los menores cuyo objetivo es salvaguardar la integridad de la infancia y garantizar sus derechos fundamentales. mayor beneficio y protección de los menores cuyo objetivo es salvaguardar la integridad de la infancia y garantizar sus derechos fundamentales.