

Su hija tiene 41 años y sufre una esquizofrenia paranoide. Le ha agredido en numerosas ocasiones y lleva más de 20 años con la enfermedad diagnosticada. Ha tenido muchos ingresos sin éxito y la situación es cada vez más peligrosa. Necesita urgentemente un recurso asistencial ya que temen incluso por su vida.

Continuando con las **demoras en poder ofrecer un recurso adecuado a las personas en situación de grave dependencia y discapacidad**, una madre nos trasladaba su caso: «Soy madre con dos hijos con ELA, uno con 33 años, convive con ella y con su nieta de seis años de la que tiene la custodia. Por causa de la enfermedad degenerativa de su hijo, la convivencia es difícil y, por el bien de la menor, la ha matriculado interna en un colegio a unos 80 kilómetros de la ciudad en la que residen. Ha solicitado en numerosas ocasiones el ingreso de su hijo en un centro adecuado para su situación física y mental (tiene una discapacidad del 70%), pero le dicen que no hay plazas disponibles para él y que está en una lista de espera que puede durar años».

También nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía**.

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos las preocupaciones que nos trasladan: el envejecimiento de la población en los pueblos y comarcas que visitamos; la falta de transporte público; las dificultades para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios.

También nos llegan denuncias sobre el funcionamiento de los centros o residencias de mayores. Un familiar se quejaba de la limitación en el horario de llamadas y visitas de una residencia concertada. No quería presentar reclamación en la residencia porque temía represalias hacia su familiar. Otra persona nos traslada la denuncia que presentó ya que en la residencia en la que se encuentra un familiar, le han robado, le atienden mal y el equipo técnico no funciona correctamente; o que no hay suficiente personal para atender al número de personas mayores que tienen alojadas.

Ante estas situaciones de riesgo o de maltrato a nuestros mayores, animamos a los interesados a que en primer lugar interpongan reclamación ante el centro o acudan al **teléfono de atención a las personas mayores (900858381)**. El objetivo principal de este servicio es la detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores, tanto en los ámbitos familiar y social, como institucional, y el establecimiento de los mecanismos de intervención que se estimen necesarios, facilitando asimismo la información específica sobre los recursos sociales que precise la persona usuaria.

Otra persona nos traslada su preocupación porque muchas personas mueren solas en sus casas y quiere saber si tenemos datos estadísticos. En este caso le informamos de la **queja de oficio que tenemos abierta para valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano**, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc., que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio.

3.3.7. Salud

Los problemas de Salud son también otro de los temas que más preocupan a los ciudadanos y asociaciones. Este año han sido 748 las consultas que nos han realizado sobre estos asuntos. El retraso en la atención especializada; la falta de recursos en el tratamiento de la salud mental; las listas de espera; la falta de centros adecuados y cercanos; los problemas derivados de la praxis asistencial y las reclamaciones de responsabilidad patrimonial constituyen el grueso de las consultas dedicadas a este tema.

Podemos señalar entre otras consultas interesantes:

Reunión con Plataforma para mejorar la atención sanitaria y social de la Comarca de la Serranía de Ronda. Nos plantean una serie de reivindicaciones relativas a la atención sanitaria y social en la comarca de la Serranía de Ronda. Es un único hospital público de agudos para la comarca de la Serranía que abarca 37 poblaciones, 26 de Málaga y once de Cádiz, un total de 112.000 habitantes. Es una población muy envejecida y una baja renta per capita. Las distancias entre el hospital comarcal y los hospitales regionales de referencia son de más de una hora y media. Los accesos a las instalaciones para peatones y personas con discapacidad son manifiestamente mejorables. Hay falta de plazas en los aparcamientos y necesidad

de mejorar las líneas de transporte públicos. Falta de plazas de salud mental. Mejora en los tiempos de atención por paciente.

También nos exponen **falta de atención, en este caso de cardiólogos en el hospital de las Minas de Río Tinto**, otra persona nos señala la inadecuada atención recibida por una persona de avanzada edad.

En Morón, una asociación nos trasladan diversos problemas con respecto a la atención sanitaria en el Hospital de Alta Resolución. Falta de urgencias pediátricas. No tienen hospital comarcal sino un chare antiguo. No se sustituye a los pediatras en vacaciones.

Retrasos en las citas de atención especializada. *«Su hermana ha sido valorada por la unidad de disfagia, duerme muy mal y no mantiene bipedestación sin ayuda. Precisa revisiones por Neurología, tiene escapes urinarios y fecales en ocasiones y presenta dolor. La última vez que la atendieron le dieron revisión para seis meses. Sin embargo han pasado más de nueve y no la han llamado, al parecer porque la persona que llevaba la agenda del neurólogo se había jubilado».* Después de nuestra intervención le comunican que se están revisando las agendas para remitir una cita a la mayor brevedad posible.

Un tema también que llena de preocupación a los ciudadanos es el **excesivo tiempo de espera en los expedientes de responsabilidad patrimonial por mala praxis médica**. *Una señora nos traslada que «padezco cáncer de mama con metástasis y se convirtió en estadio IV porque durante un año los médicos que me atendían decían que no tenía nada. Se inició un procedimiento de reclamación patrimonial sanitaria. Me han comunicado que la reclamación tuvo entrada en el registro el 8 de mayo de 2018, teniendo seis meses para su resolución. La remisión al órgano competente de los informes ha tardado un año. Mientras tanto, la metástasis sigue invadiendo mi cuerpo y ya está en el cerebro. ¿A qué van a esperar a resolver a que me muera? Solicito su ayuda para que pueda resolverse el expediente. No me abandonen a mi suerte, me queda poco tiempo de vida».*

Con respecto a las **prestaciones farmacéuticas** son constantes las consultas y quejas sobre **la problemática del pago de medicamentos para las personas en situación de discapacidad o en desempleo o pensionistas con pocos ingresos**. Las personas no entienden que si están en situación de desempleo tengan que abonar el 40% de las prescripciones farmacéuticas cuando no tienen ningún tipo de ingreso.

3.3.8. Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Desde hace muchos años la OIAC del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido realizando una **labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas extranjeras** con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización, así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

En materia de autorizaciones de residencia de extranjeros o del régimen comunitario la competencia para dichos tramites corresponde a órganos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, debido al conocimiento de esta materia por parte de los integrantes de la OIAC y la colaboración demostrada por las distintas Oficinas de Extranjería de nuestra comunidad, posibilita intervenciones directas por parte de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas que nos tramiten los ciudadanos que acuden solicitando nuestra ayuda.

Más de 500 personas han acudido este año a la Oficina en busca de información y apoyo en materia de extranjería.

Sobre todo este año han tenido mucha incidencia los asuntos derivados de la **aplicación del régimen comunitario a familiares de españoles** y que al no poder demostrar ingresos suficientes, se quedan en una situación de irregularidad rocambolesca, ya que no pueden ser expulsados de España pero tampoco pueden tener una autorización de residencia.

Esto nos ocurrió con un expediente de un ciudadano que se había nacionalizado español hacía varios años. *Su hermana mayor de edad vino con su madre el año pasado. Se aprobó el expediente a su madre y a ella se lo denegaron, ya que la Oficina de Extranjería no entendía que estuviese a cargo. Argumentaban que no*