

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*

basta el envío de dinero a la familia para acreditar que estaba a cargo de su hermana cuando es mayor de edad. Después de contactar con la Oficina y explicar la situación en la que se encontraba la familia, ya que la hija sería la única que quedaría en Paraguay al estar todos los hermanos aquí, se interpretó de manera amplia el concepto de vivir a cargo tramitándose la autorización de manera favorable.

Otro tema en el que intervinimos fue la **denegación de tarjeta de familiar de comunitario como pareja de hecho, al tener supuestos antecedentes penales**. Se lo notificaron y pidió certificado del Registro Central de Penados donde se pudo comprobar que no le constan. Le orientamos en todo lo relativo al recurso que debe presentar ya que debe tratarse de un error de otra persona con el mismo nombre y apellido. Desde la Subdelegación del Gobierno nos remitieron la resolución favorable del recurso, tras haberlo estudiado con detenimiento y comprobar que los antecedentes pertenecían a otra persona con similar nombre y apellidos.

También ayudamos a una **estudiante a poder conseguir la autorización de residencia de familiar de comunitario después de ser denegada**. *La afectada nos traslada la dificultad para tramitar tarjeta de familiar de comunitario teniendo autorización de estancia por estudios en Italia. Siendo nacional de Colombia en el año 2016 comienza un master en Italia de dos años. En el 2018 conoce a su actual pareja de nacionalidad española. Se inscriben como pareja de hecho en julio de 2018 e inician trámites para continuar sus estudios en España. Le deniegan la autorización por falta de medios económicos acudiendo a los pocos días la Brigada de Extranjería de la localidad donde reside a su domicilio e iniciándole un procedimiento de expulsión a pesar de su autorización de estancia por estudios en Italia que estaba aún en vigor en ese momento. Entendiendo que puede haber algún error o falta de estudio detallado del caso hacemos gestión al respecto. Pasada una semana se resuelve de forma favorable la residencia y con esto le informamos sobre los pasos a dar para que archiven el procedimiento sancionador.*

Otro problema que nos encontramos en la actualidad con los ascendientes de familiares comunitarios es la necesidad de tener asistencia sanitaria previa para poder ejercer el derecho de tener una tarjeta de familiar de comunitario, para lo cual tienen que suscribir un seguro privado que muchas compañías no hacen.

El **arraigo social** es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en España, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social. Este arraigo podrá acreditarse por un **informe emitido por el Ayuntamiento** del domicilio habitual del solicitante. Este certificado se debería emitir en el plazo de 30 días desde la fecha de la solicitud.

Atendimos a una chica que había solicitado el informe de arraigo en el Ayuntamiento. *«El pasado 14 de agosto de 2018 solicité el informe de arraigo social en el Ayuntamiento de Sevilla. Desde entonces he realizado cinco reclamaciones por retraso y no me contestan y lo único que me dicen de palabra*

es que hay mucho retraso en la elaboración de dichos informes por falta de personal de trabajadoras sociales. Yo estoy pendiente de dicho informe para conseguir mi arraigo en España. Presenté la solicitud el 14 de febrero de 2018 pero no me la resuelven hasta que tenga el informe de arraigo».

Todos los años visitan el Defensor **los niños que vienen dentro del programa Vacaciones en Paz desde el Sahara**. En estas visitas atendemos a los niños y a las familias de acogida y a los representantes del pueblo saharauí y la organización andaluza. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía saludamos esta iniciativa y agradecemos a las familias andaluzas de acogida su solidaridad.

“El arraigo social es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España”

Por parte de la Asociación nos solicitaron que les ayudáramos en la visualización del problema del pueblo saharauí y la obtención de la nacionalidad española para las personas nacidas en el Sahara occidental y campos de refugiados. En esta visita venía una niña que volvió en septiembre a los campos de refugiados en Argelia. En octubre le diagnosticaron cáncer. Estuvo en el hospital de Argel. Nos solicitaron la colaboración de la Oficina para poder traerla y ser tratada en Sevilla. Al final se concedió un visado para ella y su madre mientras se recuperase.

La acumulación de **retrasos en los expedientes de nacionalidad española** es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de cuatro años en la resolución de los expedientes y todavía hay muchos sin grabar, en concreto, más de 200.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver. Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

Como ya se ha indicado en el apartado dedicado a las personas migrantes, el pasado año, los Defensores del Pueblo han prestado mucha atención a la problemática de los niños menores que llegan a España no acompañados. Dedicándose las XXXIV **Jornadas de coordinación de los Defensores a este tema.**

En nuestra visita a Ronda el pasado año, tuvimos ocasión de reunirnos con una Asociación que se dedica a la atención a menores no acompañados. Nos cuentan que tienen un centro de 29 niños en Cortes de la Frontera, que los niños están muy bien en un pueblo donde la población es mayoritariamente envejecida y ha servido de revulsivo. Están integrados y los empresarios de la zona les ofrecen prácticas, pero tienen problemas con la oficina de extranjeros de Málaga para que se les tramiten las autorizaciones.

En dichas Jornadas conocimos los **testimonios** y dificultades de dos menores que habían llegado a nuestro país hacía más de 3 años y que actualmente se encontraban todavía sin autorización de residencia. Uno de los chicos se puso en contacto días después de las Jornadas con la OIAC. Parece ser que después de más de un año todavía no lo han declarado en situación de desamparo y no pueden tramitar la residencia. Nos traslada la documentación el Ayuntamiento de Churriana, y contactamos con ellos. Hablamos con la abogada que le está llevando el caso y al final se le ha concedido la minoría de edad por la Fiscalía de Granada, que también participó en las Jornadas. Queda ahora pendiente la autorización de residencia y trabajo.

3.3.9. Seguridad Social

Lo primero que debemos señalar en lo relativo a las consultas presentadas en materia de Seguridad Social es que éstas se dirigen, fundamentalmente, contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, muchos son los ciudadanos que acuden para que les informemos sobre requisitos para optar a prestaciones de la Seguridad Social o no contributivas y en ocasiones hemos podido intervenir directamente con la Administración competente y resolver los problemas que nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado (este año han sido 464 personas, aumentando un 10% con respecto al año anterior).

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de poder cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social.