



en la iniciación del procedimiento dirigido al reconocimiento de la situación de dependencia, al menos en un aspecto troncal de todo procedimiento, esto es: asegurar la correcta y completa conformación documental del expediente, previa a su remisión a la Administración autonómica, evitando con ello requerimientos de subsanación y, desde luego, informando y orientando a la ciudadanía en los trámites de un proceso bastante incomprensible para muchas personas. El principio es simple: bien acaba lo que bien comienza.

Confiamos en que la simplificación procedimental tenga en cuenta este elemento y contribuya a mejorar las expectativas de las miles de personas en listas de espera a las que alude la norma, como pieza adicional a otras medidas que permitan respetar por fin el plazo máximo legal de la Ley 39/2006.

Dentro de lo que ha venido siendo la tónica anual, hemos de concluir indicando que en el último trimestre del año se ha advertido una mejora en la respuesta a la ciudadanía de la Administración autonómica, que ha culminado con la aceptación de su justa pretensión. Destaca especialmente, desde la perspectiva de nuestras investigaciones a instancia de parte, los resultados obtenidos de la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que ha resuelto favorablemente el 72 % de las peticiones dirigidas por nuestra parte.

1.3.2.4. Personas mayores

Las personas mayores han sido protagonistas involuntarias del año 2020, debido a la mayor incidencia del coronavirus sobre su salud, hasta el punto de ser el grupo poblacional con mayor número de fallecidos.

Esta triste realidad se agrava en los casos en que la persona mayor vive en un hogar colectivo, como el de los Centros residenciales, cifrándose en 25 700 los fallecidos en el conjunto de los de España por coronavirus (confirmado o por síntomas compatibles), que en Andalucía se concretan en 1577 personas desde el inicio del brote y hasta el mes de enero de 2021, o lo que es lo mismo, las personas mayores representan un 28,51 % del total de muertes por esta causa en nuestra comunidad autónoma.

La crisis sanitaria ha servido para poner el acento sobre el trato que la sociedad, la Administración y sus familias, dispensan a las personas mayores; sobre los recursos más dignos para apoyar sus limitaciones; sobre sus necesidades en las Residencias y, respecto de estos Centros, ha cuestionado su modelo organizativo y de prestación, el de atención sanitaria a sus moradores e incluso el concepto mismo de Centro residencial.

Las carencias de los Centros sociosanitarios (modelo de cuidados y atención, financiación, cualificación y reconocimiento profesional o dignidad salarial, entre otras), los interrogantes que plantea y las aportaciones de las personas vinculadas a dicho entorno, las recogimos en el Informe Extraordinario de octubre de 2020, *Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia*, al que nos remitimos para evitar la reiteración.

El 27 de diciembre de 2020 comenzó la vacunación frente al coronavirus en los Centros residenciales andaluces, de conformidad con la Estrategia de vacunación COVID-19 en España del Ministerio de Sanidad, sus etapas y grupos de priorización. Confiamos en que una vez que la grave crisis sanitaria ceje en su virulencia y nuestra sociedad recobre el sosiego, se recorra la senda que lleve a una respuesta consensuada que resuelva problemas directamente vinculados a la dignidad humana en las Residencias que constituyen el hogar sustitutorio de las personas mayores.

Cuando hablamos de dignidad, sin embargo, lo hacemos también de observancia de derechos subjetivos de carácter social y de respeto a la voluntad individual en las decisiones que adopta la Administración para su efectividad. Es decir, la dignidad comporta hacer efectivos en plazo los derechos de las personas mayores en situación de dependencia y considerar como servicio idóneo y adecuado a sus necesidades, aquel que preserve sus lazos afectivos y familiares.

Precisamente el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de agosto de 2020, al que aludimos en el apartado de análisis de la dependencia, contempla la priorización de expedientes de este ámbito para personas con dicha situación reconocida en cualquiera de sus grados y en riesgo de aislamiento social, que viviendo solas en su domicilio tengan prescrito un servicio. El Preámbulo del referido Acuerdo, además de vincular la soledad de vida no deseada con las personas mayores (Plan Estratégico Integral para personas mayores en



Andalucía), explica que para estas personas lo más adecuado es beneficiarse de un servicio de proximidad (unidad de estancia diurna o ayuda a domicilio), que les permita desarrollar su vida en un contexto cercano, o bien de un servicio de atención residencial que supla la insuficiencia de apoyo familiar y comunitario.

...

1.3.2.4.1. Mayores en otras materias

1.3.2.4.1.1. Servicios de interés general y consumo

...

En materia de **consumo** podemos destacar la queja 20/2425, queja 20/6101 y queja 20/6467, todas ellas remitidas por personas de avanzada edad y relacionadas con una misma problemática: la anulación de viajes programados como consecuencia de las restricciones a los desplazamientos derivados de la pandemia. El motivo de las quejas no era otro que la dificultades encontradas para conseguir que las empresas gestoras del viaje accediesen a la devolución de las cantidades previamente abonadas.

Se trata de asuntos en los que las posibilidades de intervención de esta Institución son muy limitadas ya que se trata de conflicto suscitados entre particulares, la empresa en cuestión -normalmente una agencia de viaje o una compañía aérea- y las personas reclamantes. Nuestra intervención queda supeditada a la supervisión de la actuación realizadas por la Administración de consumo radicada en Andalucía, siempre que se haya instado la misma mediante la presentación de las oportunas reclamaciones. De no ser así, debemos limitar nuestra actuación a trasladar a las personas promotoras de las quejas la información oportuna sobre como ejercitar sus derechos y presentar reclamaciones en función de cual sea el asunto planteado.

No queremos concluir este subapartado sin reseñar en el mismo dos quejas que han planteado una problemática que nos parece de especial trascendencia y que se está convirtiendo en uno de los principales factores de exclusión social: la **brecha digital**. Un problema creciente, que afecta de modo muy particular y directo a las personas mayores y que se ha puesto especialmente de manifiesto durante el periodo de confinamiento domiciliario obligado por la declaración del estado de alarma.

En efecto, si algo ha puesto de relieve este periodo de confinamiento es la necesidad de replantearnos la consideración de los servicios de telecomunicaciones como meros servicios de interés general y comenzar a pensar en los mismos como servicios básicos, en la medida en que **se han convertido en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales** como la educación, la salud o el trabajo. La **brecha digital** afecta a importantes colectivos sociales y les impide o, cuando menos les dificulta, el acceso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones y, lo que es aún más grave, el adecuado ejercicio de los derechos fundamentales asociados al uso de las nuevas tecnologías.

No se trata solo de personas con carencias educativas o dificultades para el manejo de tecnologías complejas, sino también de muchas personas que por su edad o por decisión personal no han adquirido las habilidades digitales que exige el manejo de las actuales tecnologías de la comunicación y la información.

Nos parece importante destacar en este subapartado algunas de las quejas y consultas recibidas durante el confinamiento que ponen de manifiesto la trascendencia de la brecha digital y su especial incidencia en las personas de mayor edad.

Tal es el caso que planteaba en la queja 20/6541 un señor de avanzada edad que precisaba hacer unas gestiones en la hacienda municipal para evitar la imposición de unos recargos de cuantía considerable y no conseguía su objetivo pese a haberse desplazado en varias ocasiones a las dependencias municipales. Allí le negaban el paso y le indicaban que era necesario tener cita previa y que la misma sólo podía obtenerse telemáticamente. Una opción que a este señor le resultaba inalcanzable porque, como señalaba, "ni tengo internet, ni sé manejarlo".

Asimismo, merece ser reseñada la airada queja que nos trasladaba una persona mayor al conocer el cierre de la sucursal bancaria de su localidad como consecuencia de la COVID-19, que le obligaba a desplazarse hasta el municipio vecino para realizar unas gestiones que habitualmente realizaba presencialmente en su



sucursal y que se veía incapaz de realizar de forma telemática, por más que le hubieran insistido en tal opción desde la entidad financiera como alternativa a un desplazamiento que suponía un riesgo para él, al carecer de vehículo propio y ser persona aquejada por una enfermedad crónica.

Debemos concluir reseñando la queja 20/2943, que en alguna medida resume fielmente el problema que estamos denunciando. Fue remitida por la Asociación APDHA, Delegación de Sevilla, denunciando “una nueva causa de exclusión social, especialmente entre la población anciana, la llamada brecha digital”.

Exponía la Asociación su preocupación por haber detectado durante el estado de alarma los siguientes hechos:

“1) Que gran parte de la población anciana está teniendo una dificultad especial para cobrar sus pensiones en sus sucursales bancarias porque, aun habiendo personal en la oficina, no atienden al público y la única opción disponible es vía on line.

2) Que la vía telefónica está colapsada y que resulta imposible realizarlo por este medio sin tener unos conocimientos básicos.

3) Que gran parte de esta población no solo son analfabetos digitales, sino también funcionales y que ni las entidades bancarias ni las instituciones públicas están teniendo en consideración este problema grave entre nuestros mayores, que se encuentran en indefensión absoluta.”

Puede parecer que las quejas relatadas plantean situaciones poco significativas o carentes de relevancia, pero a nuestro entender ejemplifican de forma harto elocuente lo difícil que puede ser la cotidianidad en la nueva sociedad digital para aquellas personas que, por una razón u otra, se han quedado rezagadas en la adquisición de las imprescindibles habilidades digitales. No creemos exagerar si afirmamos que **los nuevos marginados sociales son quienes han quedado en el lado equivocado de la brecha digital.**

Para tratar de evitar que se profundicen estas situaciones de exclusión y afecten a cada vez más colectivos es necesario que se adopten medidas destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas.

Y la primera medida a adoptar debe ser **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital.**

Un reconocimiento que, a nuestro juicio, debe tener un rango normativo suficiente para constituir una verdadera garantía frente a posibles vulneraciones de este derecho y para conformar un auténtico derecho subjetivo. Y esto solo puede conseguirse con un reconocimiento de este derecho a nivel constitucional y estatutario.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.**

Esto supone que, por parte de los poderes públicos, deben adoptarse las medidas necesarias para que todas las personas puedan disponer de acceso a ordenadores o equipos conectados a internet; que se garantice el acceso a unos mínimos de conectividad a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica; que se ofrezca formación digital a todas las personas que carezcan de habilidades en el manejo de las nuevas tecnologías; que se ofrezcan ayudas a todas las personas que carezcan de conocimientos digitales y así lo demanden para la realización de gestiones o trámites necesarios; que se garanticen unos niveles de conectividad adecuados a todas las personas que residen en el medio rural; y que se ofrezcan recursos adaptados para posibilitar el acceso en condiciones de igualdad a la sociedad digital de las personas con discapacidad.

Con estas medidas podría solventarse en alguna forma la actual brecha digital e impedir que la misma siga ahondándose y afectando cada vez a más colectivos.

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La situación de discapacidad

...