



También nos trasladan la incapacidad de obtener cita cuando tienen que justificar una baja médica por incapacidad temporal, como el testimonio de este paciente epiléptico.

El miércoles fue a su centro de salud, y en el mostrador le informan que su médico de atención primaria está de vacaciones y que se pase al día siguiente porque no había cita para ningún médico. Fue el jueves y el viernes y le dijeron lo mismo, a pesar de indicar que necesitaba el parte de baja. Le informaron que estaban sin citas y desbordados. Dado que ya habían pasado más de 3 días desde su baja y que era posible tener problemas para tramitarla por la demora, acudió el domingo a urgencias desesperado, donde fue atendido por personal médico le facilitó un informe donde se indicaba la necesidad de atención por su médico de familia. El lunes fue de nuevo a su ambulatorio, y al darle cita para quince días con la demora que eso le generaba para el trámite de baja, se ha comunicado con la Inspección Médica por ser los competentes en este caso por no haber sido atendido por su médico de cabecera, también sin respuesta. Para colmo, le informan que la Inspección Médica no le puede dar bajas con más de 20 días de retroactividad.

Respecto a la atención especializada, nos llegan quejas por demora de las citas de diferentes especialidades en los distintos hospitales de Andalucía. Esta falta de atención especializada genera muchas consultas y quejas sobre intervenciones quirúrgicas que no se realizan a pesar de haber transcurrido los plazos de garantía correspondientes:

La interesada nos traslada que su padre, de 76 años, lleva 417 días esperando una intervención quirúrgica, cuando el plazo de garantía es de 180 días. Presentó reclamación y no ha recibido respuesta.

Otra persona nos indica que está esperando 306 días para una intervención quirúrgica de rodilla, cuando la lista de espera tiene un máximo de 180 días. Ha presentado reclamaciones y sólo le dicen que no están haciendo intervenciones de rodilla, por lo que debe esperar.

Sin duda la **salud mental** sigue ocupando un papel principal en las consultas que recibimos en nuestra Oficina. Fundamentalmente son los familiares los que se dirigen a nosotros, muchas veces sin una pretensión clara, para intentar solucionar una situación que no saben cómo atajarla ya que se encuentran solos y sin ningún tipo de ayuda o recursos para paliar la situación en la que se encuentran los enfermos.

Manifiesta que tiene 71 años y tiene un hermano de 68 años que reside actualmente en VV. Su hermano sufre una esquizofrenia desde hace muchos años. Está muy descompensado desde el verano pasado y en el equipo de salud mental donde lo atienden solo le ponen una inyección mensual y ya está. Al parecer el pasado mes de septiembre de 2022 acudió a los SS SS y presentó un escrito para exponer su situación ante la fiscalía y aún no tiene ninguna respuesta. Su hermano deambula por el municipio y se toma muchas coca colas, sin querer tomarse la medicación ni dejar que otra de sus hermanas que residen en el pueblo le prepare la comida, ni lo ayude en nada. Solicita un centro adecuado para su hermano.

En otra consulta: una persona acude junto con su pareja y nos cuenta los problemas de atención y cuidado que tienen con su hijo, de 43 años con trastorno bipolar. Quieren que se mejoren los protocolos de ingreso en las unidades de agudos de salud mental para que no llegue a niveles extremos, y que exista algún recurso especializado para personas con la enfermedad mental de su hijo.

...

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción "Comunicando" de Monna Bell, "...quisiera decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando".

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: "nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos".



También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: “*la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valladares inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo*”

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita²](#).

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de

1 Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano.](#)

2 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.



jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal³.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

- 5.** Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
- 6.** Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
- 7.** Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho

³ El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.html



de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.

8. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

- ...
- ▶ Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, 23/3278 y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

En materia de salud, con independencia de la edad de las personas afectadas, destaca la **insatisfacción ciudadana con la atención primaria** en general, lo cual ha sido una constante durante 2023. Destacan problemas como los siguientes: el acceso a las citas médicas, la insuficiencia de personal facultativo, otras cuestiones relativas al personal sanitario y la planificación ante la limitación de facultativos, así como los tiempos de retraso en la cobertura de las bajas de estos profesionales, o el defectuoso funcionamiento de empresas que prestan servicios, como traslado de enfermos, al Servicio Andaluz de Salud.

Destacan las 207 quejas referidas a un distrito sanitario de la provincia de Sevilla, relativa a la **insuficiencia de facultativos en atención primaria en algunos municipios** de la zona. En este supuesto, se impulsó una Intermediación, en la medida que eran varios los municipios afectados, y en algunos casos, incluso sus alcaldes habían iniciado contactos con la Delegación Territorial de salud. Dicha Delegación nos remitió información sobre la situación, así como que se encontraba atendiendo a los alcaldes de forma directa.

Es interesante destacar el cierre de una queja en Huelva, a primeros de año, con acuerdo logrado en mediación entre la Dirección Médica y todos los facultativos de emergencias de un hospital provincial ([queja 22/6965](#)). La dificultad se centraba en la **cobertura de las guardias y el reparto de funciones en el servicio de emergencias**, donde concurren facultativos residentes.

Celebramos la mediación y las partes se escucharon y pudieron identificar los puntos mas problemáticos, invitándoles a reflexionar sobre posibles alternativas que permitieran desbloquear la situación con la colaboración, consenso y aceptación de todos. Se resolvió en dos sesiones, implicando en la segunda a todas las áreas que forman parte del circuito de emergencia. Así, se invitó al área de enfermería, se revisaron los criterios de triaje, se compensaron consultas desde la ubicación a las funciones de tutorización de los residentes, entre otras cuestiones. Y ante la limitación de recursos, las partes pasaron de la confrontación a la colaboración, previo archivo del asunto por Fiscalía.

Sabemos que aún siguen ajustando criterios y medidas, ante los momentos de mayor carga de trabajo, pero tras la mediación mantienen una dinámica de comunicación y diálogo esencial para las necesidades que el contexto hospitalario exige cubrir.

Por último, resaltar la intervención del área de mediación del dPA en la gestión del conflicto, con más de 50 quejas tramitadas al respecto, (queja 23/5342) en relación con el **servicio de transporte sanitario en Málaga y su provincia**, en relación con los meses de julio y agosto, servicio que prestaba una empresa adjudicataria del servicio.

Tras admitir a trámite las mismas y con la urgencia que requería la actuación, tras implicar a la Administración Autonómica, se consiguió marcar una hoja de ruta con el fin de establecer medidas cautelares que pudieran al menos dar solución a los continuos retrasos que estaba teniendo el meritado servicio, hasta tanto se procediera a licitar el mismo en