
01. SALUD

Sendas muertas en Urgencias

02. MEDIOAMBIENTE

Estudio de Puntos Limpios

**03. ATENCIÓN
CIUDADANA**

Nuevas visitas comarcales

04. DEFENSOR

Balance 2017



**MORIR EN ANDALUCÍA:
< Dignidad y derechos >**

¿Se cumplen en Andalucía los derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de muerte?

El Defensor del Pueblo Andaluz, Jesús Maeztu, entregó el pasado mes de enero el informe especial Muerte Digna. Dignidad y derechos al presidente del Parlamento andaluz.

El Defensor del Pueblo andaluz ha valorado positivamente la aplicación de la Ley 2/2010, de 8 de abril, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de muerte, una iniciativa que se ha convertido en referente para otras comunidades autónomas, y cuya aplicación, en general, **respeto y cumple con los derechos y garantías** que se establecen en la ley. No obstante, ha advertido sobre la existencia de determinadas **carencias, insuficiencias e inequidades** que evitan que dichos derechos están plenamente garantizados y se respetan por igual en todo el territorio andaluz.

“Actualmente, el sistema no llega a todos aquellos que lo necesitan, lo que provoca que muchos pacientes que serían tributarios de cuidados paliativos fallezcan sin llegar a recibirlos”, es una de las principales conclusiones del informe+. Esto en un contexto en el que el progresivo en-

vejecimiento de la población y el aumento del número de personas afectadas por enfermedades crónicas y pluripatológicas va a suponer un reto para el sistema público de salud.

Entre algunas de estas carencias se encuentra las limitaciones de acceso al sistema de cuidados paliativos en **zonas rurales**; el déficit en la atención paliativa a las personas **menores de edad**; la situación de los pacientes **no oncológicos**, que necesitan una atención equivalente a la de éstos, o la incorporación de **medios personales y materiales** establecidos en el propio Plan de Cuidados Paliativos, en particular, la incorporación de los psicólogos, trabajadores sociales y fisioterapeutas.

En cuanto al derecho de los pacientes en situación terminal al acompañamiento de sus familiares y a la confidencialidad, su cumplimiento está muy condicionado por el lugar en el que los mismos permanezcan, resultando con frecuencia incumplidos cuando los pacientes se encuentran en la UCI o en urgencias. Asimismo, el derecho de los pacientes en situación terminal a ser alojados en habitaciones individuales no siempre se respeta, especialmente en momentos de especial demanda asistencial. Por último, a la institución le preocupa el excesivo peso que se hace recaer sobre las personas que deciden cuidar de sus familiares en situación de terminalidad en su propio domicilio. “Se les pide demasiado y se les ayuda poco”, ha comentado Jesús Maeztu.

UNA VIDA DIGNA REQUIERE TAMBIÉN UNA MUERTE DIGNA

“Hemos vivido durante siglos tratando de ignorar a la muerte y ahora nos vemos en la necesidad de tener que convivir con ella y sentir su presencia como una parte más de nuestra cotidianidad social y familiar. Quizás ha llegado el momento de dedicar un poco más de atención a ese periodo ineludible de nuestro proceso vital y de reflexionar sobre las condiciones en que el mismo se desarrolla. Este Informe no pretende otra cosa que impulsar esa reflexión, propiciar un debate social y favorecer la adopción de medidas que garanticen realmente el derecho de las personas a la dignidad en el proceso de muerte”

Para la redacción de este informe, se han celebrado **tres jornadas de debate y reflexión** con los colectivos o sectores más directamente implicados: los pacientes y cuidadores, los profesionales y los gestores. Asimismo, con carácter complementario, se han realizado diversas visitas para conocer la realidad de los dispositivos hospitalarios destinados a esta atención, en particular las Unidades de Cuidados Paliativos, de los Equipos de Soporte de Cuidados Paliativos y con profesionales pertenecientes a los niveles de atención primaria o especializada con especial relación con pacientes en situación de terminalidad. Además, la institución ha elaborado una **encuesta anónima** a través de nuestra web, dirigida a pacientes, familiares y cuidadores que quisieran trasladarnos sus experiencias en relación con el proceso de muerte en Andalucía.





UN DESARROLLO SOSTENIBLE DE NUESTRAS CIUDADES EXIGE EL DEPÓSITO Y EL RECICLAJE DE LOS RESIDUOS URBANOS

Hemos editado un informe sobre el reciclaje de los aceites vegetales de uso doméstico y el grado de cumplimiento del Plan Director Territorial de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2019, sobre puntos limpios.

Tras las sucesivas actuaciones hemos recibido respuesta de más del 98 % de los municipios consultados.

De nuestras conclusiones, queremos destacar el liderazgo que las Administraciones Públicas deben asumir para

afrontar la transición hacia un modelo de economía circular, en el que el tratamiento y reutilización de los residuos es un requisito ineludible.

Derivadas de estas conclusiones hemos formulado unas resoluciones para concienciar a los poderes públicos y a la sociedad en la necesidad de afrontar el reto de apostar por un modelo de desarrollo sostenible y éste pasa, necesariamente, por el depósito y el reciclaje de los residuos urbanos.



NOS INTERESAMOS POR LA SITUACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS CENTROS DE TRABAJO DE CITA PREVIA DE SALUD

Una representación sindical de CGT Andalucía y de dicha organización sindical en Salud Responde (Cita Previa Sevilla), presentó una queja ante esta Institución sobre la situación de los trabajadores de los centros de teletrabajo de este servicio por las condiciones laborales en que desarrollan sus funciones que, a su juicio, repercute en un mal servicio a la ciudadanía .

Tras estudiar la denuncia, nos hemos dirigido a la Consejería competente con la recomendación de que, en los próximos pliegos para la contratación del servicio de Cita Previa de Salud Responde, se incluya una estipulación sobre garantías laborales del personal de la empresa que resulte adjudicataria para la prestación del servicio.

[Resolución 17/2851](#)



EL DEFENSOR EXPONDRÁ EN BRUSELAS SU POSICIONAMIENTO SOBRE EL PROYECTO DE GASEODUCTO DE DOÑANA, SI LA COMISIÓN DE PETICIONES DEL PARLAMENTO EUROPEO, LO INVITA, TRAS LA SOLICITUD QUE HA CURSADO IU

Hemos aceptado la petición de IU para que solicite la comparecencia del Defensor del Pueblo Andaluz ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo para exponer la actuación de la Institución sobre el proyecto del gaseoducto de Doñana.

El pasado mes de octubre, el Defensor del Pueblo Andaluz envió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales un informe en el que proponía “la suspensión definitiva del Proyecto de Gaseoducto de Doñana en todos sus tramos, incluido el de Marismas Occidental”.





Noticias Breves

Nos interesamos por los problemas de interpretación de la **ley de discapacidad**

[🔗 Resolución 17/6643](#)

Logramos que el Consorcio para la gestión de **residuos** resuelva expresamente un recurso de reposición

[🔗 Queja número 16/6696](#)

Tras sufrir una demora para una **intervención quirúrgica** en un hospital de Granada, le dan nueva cita

[🔗 Queja número 17/2675](#)



Se ha cumplido el plazo para la aprobación de la normativa sobre derechos de personas con **discapacidad**.

[🔗 Actuación 17/6642](#)

Reclamamos el pase a **segunda actividad** de un Policía Local al que se jubila forzosamente en el Cuerpo por declaración de incapacidad permanente total derivada de accidente en acto de servicio

[🔗 Resolución 17/0675](#)

Nos informan de la asistencia jurídica en “puntos de entrada masiva” de **inmigrantes**

[🔗 Queja número 17/3735](#)

Preguntamos por la existencia de **pulgas** en un colegio de Vélez-Málaga

[🔗 Expediente 17/6667](#)

Tras nuestra intervención, Consumo resuelve la reclamación contra una entidad financiera por cambios en el contrato de la cuenta corriente de un particular

[🔗 Queja número 17/1020](#)

Se aclara la situación del contrato de **suministro de agua**

[🔗 Queja número 17/3391](#)

Vigilarán terrenos aledaños al **Parque Natural de los Alcornocales** en el que vehículos todoterreno cruzan un canal de agua potable

[🔗 Queja número 17/4642](#)

Finalmente, le realizan las **pruebas** que necesitaba para una intervención quirúrgica

[🔗 Queja número 17/1648](#)



Tras no quedar acreditada la doble acometida, resuelven la reclamación por una **factura** de la luz

[🔗 Queja número 17/4173](#)

Finalmente, sus hijos fueron readmitidos en el **comedor escolar**

[🔗 Queja número 16/6449](#)

La **Universidad de Cádiz** responde finalmente a una petición sobre la acreditación de lenguas extranjeras

[🔗 Queja número 17/3992](#)

Actuamos de oficio ante el caso de una niña que se quedó encerrada 5 horas en el **autobús escolar**

[🔗 Expediente 17/6684](#)

Nos informan de las actuaciones que viene realizando para la protección del **humedal de Baíco**, en Baza

[🔗 Queja número 16/5147](#)

Accede a su nota de selectividad tras acreditar que el ingreso tardío de los derechos de examen fue consecuencia de un **error bancario**

[🔗 Queja número 17/5206](#)



Noticias Breves

Consigue la aprobación de **ayuda a la dependencia** con paga económica familiar

[Queja número 17/3354](#)

Con una **discapacidad del 86%**, solo le reconocen dependencia moderada: volverán a revisar su situación

[Queja número 17/2252](#)



Tras nuestra intervención, el Servicio Provincial de Recaudación implanta el sistema de **pagos transfronterizos**

[Queja número 17/3649](#)

Hacemos un seguimiento de las medidas anunciadas para la futura **sede judicial** de Torrox

[Expediente 16/6133](#)

Recomendamos que se adopten las medidas oportunas para el funcionamiento de la **Bolsa de Trabajo** de la Fundación

Andaluz para la Integración Social del Enfermo Mental (FAISEM)

[Resolución 17/3225](#)

¿Puede el Consejo Escolar decidir el mantenimiento de **símbolos religiosos** en el aula?

[Resolución 17/2222](#)

Contratan personal ante la falta de **limpieza** en un instituto de la provincia de Sevilla

[Queja número 17/0851](#)

Preguntamos por qué no se ha cubierto la baja de una **monitora** de educación especial un instituto de Motril (Granada)

[Expediente 17/6527](#)

Pedimos que se proceda a la adecuación de la Ordenanza Fiscal de **Tasa** por visitas en el Conjunto Monumental de San Luis de los Franceses de Sevilla

[Resolución 17/5253](#)

Menores extranjeros malvivían en techos de locales comerciales en Cádiz

[Queja número 17/4299](#)

Valoramos la declaración de insolvencia provisional (**fallidos provisionales**)

[Expediente 17/0026](#)

Reclamamos el acceso público a las Memorias Anuales del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía

[Expediente 17/6180](#)

Pedimos que la identificación del instituto se haga de acuerdo a la normativa de la **Memoria Histórica y Democrática**

[Resolución 17/2318](#)

Recomendamos la elaboración de la Relación de Puestos de Trabajo a la empresa pública Sodecar, S.A.

[Resolución 17/2768](#)

Preguntamos por la puesta en marcha del nuevo Juzgado mixto de Santa Fe

[Expediente 17/6368](#)

Tras 9 meses, la Administración le responde a su **reclamación** por el accidente de su hija en el colegio

[Queja número 17/3199](#)

Una persona con una discapacidad obtiene **plaza en una residencia** como dependiente

[Queja número 15/0638](#)

Le anulan una factura que le reclamaban por una **manipulación** de la instalación eléctrica

[Queja número 17/3013](#)

FRANCISCO FERNÁNDEZ MARUGÁN Y JESÚS MAEZTU, CON EL MINISTRO ALFONSO DASTIS.

Ambos defensores trasladan al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España los problemas de los trabajadores de La Línea afectados por el Brexit.



ABOGADOS DE LUCENA

Abogados de Lucena nos cuentan sus proyectos en la lucha contra la discriminación por racismo y xenofobia y conocen el funcionamiento del Defensor del Pueblo andaluz



LA PLATAFORMA CIUDADANA EN DEFENSA DE LAS PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES DE LOS PEDROCHES NOS HACE LLEGAR SUS REIVINDICACIONES



El año 2017 lo cerramos con sendas jornadas de trabajo que congregó a numerosos profesionales y colectivos en torno a dos asuntos de gran interés para esta Institución.

De una parte, en noviembre, medio centenar de expertos debatieron el modelo de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, con la participación de personalidades como Álvaro Gil Robles, presidente del Instituto Europeo de Mediación y primer Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa; Álvaro Cuesta, actual vocal de Mediación del Consejo General del Poder Judicial, y Thelma Butts, experta mediadora.

Y de otra, en diciembre, una jornada sobre los derechos de las personas migrantes, en un momento actual de endurecimiento de las medidas de control y expulsión, con la conferencia inaugural a cargo de Sami Naïr y la participación del Defensor del Pueblo., entre otros.





El semáforo al día

○ INVESTIGAMOS SENDAS MUERTES DURANTE LA ESPERA EN URGENCIAS

Hemos abierto dos actuaciones de oficio interesándonos por el fallecimiento de sendas personas en dos hospitales andaluces mientras esperaban ser atendidos en los servicios de Urgencias. En concreto, una ciudadana en el servicio de urgencias del Hospital San Juan de la Cruz de Úbeda, en el que permaneció por plazo superior a doce horas sin ser atendida, al parecer porque no iba acompañada. Y otro fallecimiento de un ciudadano a consecuencia de un ictus, tras demandar asistencia urgente en el hospital de Antequera, y permanecer más de cinco horas en el mismo sin advertirse la gravedad de su estado.

○ EL CONSUMO DE ALCOHOL POR ADOLESCENTES Y JÓVENES

El consumo de alcohol por adolescentes y jóvenes es un asunto al que esta Defensoría viene prestando una singular atención. Se trata de un fenómeno ciertamente complejo por las consecuencias que del mismo se derivan así como por los retos y necesidades que plantea. Nos enfrentamos a una realidad que puede afectar a los derechos de las personas que consumen sustancias alcohólicas como son el derecho a la salud, a la integridad física y moral, o el derecho a la educación.

○ ACTUAMOS EN DEFENSA DE UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

Nos hemos dirigido a varios municipios insistiéndoles en la obligación de responder a las solicitudes de información tanto de particulares como de otros grupos políticos. También para atender los ruegos y preguntas que formulen los miembros de la Corporación en los plenos ordinarios facilitando un marco regulador a nivel local a ese turno específico de control a la gestión del Gobierno municipal.

Resolución 16/0314, queja 17/4974, queja 17/6060, entre otras.



BALANCE AÑO 2017.

“Hace falta una revolución para acabar con la desigualdad en Andalucía”

El Defensor del Pueblo andaluz insta a las administraciones públicas a emprender cambios profundos en sus políticas laborales y sociales para erradicar la pobreza y la exclusión social: que “el Gobierno central, la Junta de Andalucía y las administraciones locales apuesten por “combatir la desigualdad y la brecha abierta” con una “cierta revolución” en los salarios, la renta básica y los servicios sociales, dijo a finales del pasado año en una entrevista.



Un adelanto del balance de 2017 en el que estamos trabajando en estos momentos para entregar nuestra dación de cuentas ante el Parlamento de Andalucía en el primer trimestre del año.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha creado un servicio de mediación para garantizar los derechos y libertades de las personas.

El Defensor del Pueblo Andaluz utiliza su servicio de mediación para resolver los conflictos cuando considera, una vez analizado el asunto, que es la forma más eficaz de intervención.

Si quieres recibir este folleto informativo y conocer para qué sirve, qué ventajas tiene o cómo y quién puede solicitar la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, llámanos al 954 21 21 21 o envíanos un correo a defensor@defensordelpuebloandaluz.es



Retomamos nuestro programa de visitas comarcales de la Oficina de Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz

Iniciamos el año con la continuidad de nuestras visitas comarcales por toda Andalucía para que las personas y colectivos de la zona puedan contarnos sus problemas in situ. Hemos empezado por la comarca jiennense de La Loma, y queremos continuar por La Janda (Cádiz), Málaga, la comarca cordobesa, cuenca minera de Huelva... de las que iremos informando en nuestra web y por nuestro boletín informativo.



Defensor del Pueblo Andaluz

Tel: 954 21 21 21
defensor@defensordelpuebloandaluz.es
www.defensordelpuebloandaluz.es
www.defensordelmenordeandalucia.es



Tel.: 902 271 902
www.editorialmic.com