
3.2 Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2019 **se han recibido 3.131 consultas referidas a la infancia y adolescencia**, tanto a través del teléfono gratuito específico del Defensor del Menor (900 506 113), como a través del teléfono de la Institución (954 21 21 21), atención presencial, internet o redes sociales. Estos datos reflejan un incremento del número de consultas de casi un 20% respecto al año 2018.

El mayor número de consultas proviene de **las consultas realizadas a través de medios telefónicos**, representando un 63,14% del total de consultas recibidas. A continuación destacan las consultas presenciales con un 13,93%, seguidas de aquellas otras que se formulan por Internet (8,85%) y éstas seguidas, a su vez, de las realizadas por Redes Sociales (8,14%).

Respecto de la temática de las consultas los asuntos que más han concitado el interés de la ciudadanía han sido aquéllos que se refieren a temas de Familia, menores en situación de riesgo, educación, y otros derechos de las personas menores de edad con un 35,96% seguido de aspectos que atañen a educación no universitaria con un 20,15% de las consultas.

Este año han aumentado hasta un 15,30% las consultas que tienen como fundamento la falta de vivienda en las que se ven involucrados familias con menores a su cargo y aquellas que tienen que ver con la falta de ayudas sociales, problemática de los servicios sociales que representan un 11,88% de las consultas recibidas.

3.2.2. Temáticas de las consultas

3.2.2.1. Derecho a la Salud

Al igual que el año pasado continuamos recibiendo consultas en relación a **la falta o insuficiencia de pediatras en los centros sanitarios**. Así

por ejemplo, nos señalaban en una consulta la falta de pediatras en Urgencias en un Centro de Salud, teniendo que ser derivado el paciente a un Hospital. En otros casos la insuficiencia de dichos pediatras se debe a que no se cubren las plazas en los Hospitales o Centros de Salud por este tipo de profesionales.

En la visita que la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía realizó a Morón nos trasladaron la falta de un servicio de Urgencia en el Hospital de Morón. Igualmente nos informaron de los problemas en la atención a las personas menores diabéticas en los centros educativos, y la falta de monitores que acompañen a estos alumnos en las actividades extraescolares.

Igualmente nos trasladan los problemas de **la falta de atención psicológica a menores desde la sanidad pública**. Una madre nos indica que su hija tiene 15 años de edad y pone en peligro su integridad física e incluso su propia vida, desde que comenzara a padecer un trastorno de la conducta alimentaria severo (**bulimia**) detectado hace dos años. La menor empezó siendo tratada por una Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil, pasando después, ante la falta de resultados, a un centro privado, cuya terapia hubo de suspender debido a su elevado coste. La chica mide 1,46 cm y pesa 31 kilogramos. Su estado físico es muy débil y se encuentra en una fase aguda y peligrosa de su trastorno, que requiere de una intervención sanitaria urgente y de la instauración de un tratamiento multidisciplinar. Entiende que debería haber centros específicos para el tratamiento de dicha enfermedad. Igualmente se muestra preocupada por la falta de habitaciones para personas menores de 18 años en los hospitales públicos.

Otro tema de interés abordado en 2019 ha sido **la atención sanitaria integral a las enfermedades raras en Andalucía y la mejora de los procedimientos para la derivación a otras comunidades autónomas**. Citamos a la ciudadana que nos trasladaba que su hijo padece un síndrome sin diagnóstico todavía que le ha provocado una microtia bilateral. En España hay pocos casos y los que hay se atienden sólo en Madrid y Barcelona. Desde el Servicio Andaluz de Salud le comunicaron que no había especialistas y lo derivaron en principio a Granada, considerando

que los traslados a centros de referencia deben hacerse con mayor urgencia.

Esta rapidez en resolver el traslado sin embargo, sí se realizó en otro caso donde una familia nos requería nuestra intervención para que se agilizará un tratamiento para su hijo de cinco años con cáncer que debía abordarse en un hospital de Italia. No fue precisa nuestra intervención ya que nos informaron a los 5 días que se había aprobado dicho traslado.

Respecto a la **prestación farmacéutica** se han recibido numerosas consultas expresando la disconformidad con la aportación en el pago de medicamentos de personas en situación de vulnerabilidad con menores o cargo. Estas personas nos muestran su disconformidad cuando, estando en situación de desempleo, sin ningún tipo de ingresos deben hacer una aportación del 40% de la cuantía de los medicamentos.

3.2.2.2 Derecho a la Educación

En materia de educación han sido 631 las consultas que hemos atendido en este año 2019. La mayoría hacen referencia a problemas o discrepancias con respecto a la escolarización del alumnado y la falta de medios personales y materiales para atender la demanda de menores que necesitan una educación especial y compensatoria.

La **falta de monitores en los centros de educación especial** ha sido uno de los temas que nos ha llegado a la oficina de información. Por ejemplo, en nuestra visita a Loja, los padres de una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) nos denunciaban *“la falta de profesor de Pedagogía Terapéutica en el centro escolar. Al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos. Se han dirigido a dirección e inspección sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación. El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, una de ellas a tiempo parcial. Han presentado escrito a la Delegación y solicitan nuestra intervención”*.