



INFORME AL PARLAMENT 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX GENERAL

PREÀMBUL	7
1. Consideracions generals	9
2. El Síndic en xifres	10
3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets	11
4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional	18
I. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES	21
A. ACTIVITATS PER MATÈRIES	23
1. Administració pública i de drets, i participació en els afers públics	25
1.0. Administració pública i drets, i participació en els afers públics en xifres	26
1.1. Procediment administratiu	29
1.2. Responsabilitat patrimonial	41
1.3. Funció pública	56
1.4. Participació en els afers públics	61
1.5. Relacions amb les administracions	69
1.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	71
2. Consum	75
2.0. Consum en xifres	76
2.1. Introducció	78
2.2. El subministrament elèctric	78
2.3. Les telecomunicacions	83
2.4. L'aigua a domicili	88
2.5. El gas	92
2.6. El dret a la mobilitat	93
2.7. Les administracions competents en l'àmbit del consum	98
2.8. Relacions amb les administracions i amb les empreses prestadores de serveis	100
2.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	100
3. Cultura i llengua	103
3.0. Cultura i llengua en xifres	104
3.1. Introducció	106
3.2. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració autonòmica	106
3.3. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració local	112
3.4. Drets lingüístics amb relació a l'occità	115
3.5. Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració estatal	116
3.6. Protecció del patrimoni cultural	117
3.7. Relacions amb les administracions	118
3.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	119
4. Educació	121
4.0. Educació en xifres	122
4.1. Educació no universitària	124
4.2. Educació universitària	144
4.3. Relacions amb les administracions	149
4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	150

5. Immigració	153
5.0. Immigració en xifres	154
5.1. Introducció	156
5.2. La nova competència catalana sobre l'execució laboral	156
5.3. Una instrucció desconeguda	157
5.4. El reagrupament familiar d'ascendents: una possible duplicitat en la valoració dels documents 158	
5.5. Les condicions de l'ascendent reagrupable	158
5.6. La tasca orientadora	159
5.7. Relacions amb les administracions	160
6. Infància	161
6.0. Infància i adolescència en xifres	162
6.1. Introducció	164
6.2. La protecció de la infància en alt risc social a Catalunya	164
6.3. Centres de protecció: l'accés i la garantia dels drets dels infants	167
6.4. Acolliments familiars	170
6.5. El dret a l'educació dels infants en el sistema de protecció	172
6.6. Justícia juvenil	172
6.7. Problemes associats als processos d'adopció	175
6.8. Menors estrangers no acompanyats	177
6.9. Relacions amb les administracions	180
6.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	181
7. Medi ambient i qualitat de vida	183
7.0. Medi ambient i qualitat de vida en xifres	184
7.1. Introducció	186
7.2. Contaminació acústica	186
7.3. Les llicències d'activitats	189
7.4. Impactes ambientals	197
7.5. La protecció dels animals	203
7.6. Relacions amb les administracions	205
7.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	206
8. Relacions laborals i pensions	209
8.0. Relacions laborals i pensions en xifres	210
8.1. Relacions laborals	212
8.2. Pensions	215
8.3. Relacions amb les administracions	218
8.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	218
9. Salut	219
9.0. Salut en xifres	220
9.1. Introducció	222
9.2. Llistes d'espera	222
9.3. Història clínica compartida	224
9.4. Salut reproductiva	226
9.5. La síndrome de sensibilitat química múltiple	228
9.6. Relacions amb les administracions	230
9.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	230
10. Seguretat ciutadana i justícia	231
10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres	232

10.1. Seguretat ciutadana	235
10.2. Serveis penitenciaris.....	241
10.3. Administració de justícia.....	254
10.4. Violència de gènere	261
10.5. Relacions amb les administracions	263
10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	264
11. Serveis socials	269
11.0. Serveis socials en xifres	270
11.1. Introducció	272
11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD)	273
11.3. L'acreditació de la discapacitat i la garantia de l'autonomia de les persones amb discapacitat	281
11.4. Inclusió social	289
11.5. Ajuts per a famílies amb fills a càrrec	291
11.6. Relacions amb les administracions.....	293
11.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	294
12. Tributs	297
12.0. Tributs en xifres.....	298
12.1. Introducció	300
12.2. Les hisendes locals	300
12.3. Els tributs autonòmics	310
12.4. Gestió tributària.....	313
12.5. Relacions amb les administracions	315
12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	315
13. Urbanisme i habitatge	317
13.0. Urbanisme i habitatge en xifres	318
13.1. Introducció	320
13.2. El planejament urbanístic	320
13.3. Gestió urbanística	322
13.4. L'accés a l'habitatge	327
13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges.....	335
13.6. Intervenció en l'edificació i la protecció de la legalitat urbanística	338
13.7. Relacions amb les administracions	341
13.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	342
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES	343
1. Introducció	345
1.1. Dades generals.....	346
1.2. Anàlisi de l'exercici	346
2. Dades generals	348
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2009	348
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2009.....	350
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2009	377
3. Anàlisi de l'exercici 2009.....	383
3.1. Actuacions per matèries	383
3.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2009 per matèries.....	384
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2009	388

3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic	390
3.5. Resolucions no acceptades	391
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions.....	396
3.7. Administracions afectades.....	398
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets.....	409
4. Avaluació de la gestió dels expedients al síndic	411
4.1. Temps de tramitació dels expedients	411
4.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges	412
4.3. Qüestionari de satisfacció	413
5. El servei d'atenció a les persones	415
5.1. Mitjà de formulació de les consultes	415
5.2. Nombre de consultes que originen queixa	415
5.3. Evolució de les actuacions presencials i telefòniques.....	416
C. SEGUIMENT D'INFORMES EXTRAORDINARIS I ALTRES DOCUMENTS LLIURATS AL PARLAMENT DURANT L'ANY 2009	417
1. Introducció	419
2. Codi de bones pràctiques administratives del Síndic de Greuges de Catalunya	419
3. Informe monogràfic sobre la protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya.....	420
4. Altres estudis o informes del Síndic de Greuges	424
II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL	427
A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI	429
B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC	449
1. Difusió de la tasca del Síndic	451
2. Activitats de difusió i promoció dels drets	454
3. El Síndic en línia	455
C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS.....	457
1. Àmbit internacional	459
2. Àmbit estatal	465
3. Àmbit local	467
D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL.....	473
1. Introducció	475
2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina	475
3. Projecte conjunt amb l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat	477
4. Visita institucional a Sèrbia i a Bòsnia i Hercegovina d'una delegació del Síndic de Greuges i del Parlament de Catalunya	479
5. Participació en activitats organitzades per altres institucions	480

PREÀMBUL

1. Consideracions generals	9
2. El Síndic en xifres	10
3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets	11
3.1. Col·lectius amb una necessitat especial de protecció	11
3.2. Drets socials i principis rectors de l'actuació dels poders públics	12
3.3. Altres drets constitucionals i estatutaris	15
4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional	18
4.1. Desplaçaments pel territori	18
4.2. Relacions amb altres institucions	18
4.3. Cooperació internacional	19
4.4. Activitats de difusió	20

naven que les parelles infèrtils fossin tractades amb tots els mitjans disponibles en medicina reproductiva.

Concretament, les interessades denunciaven, en aquestes queixes (04522/09 i altres), que havien de patir llarguíssimes llistes d'espera per iniciar els tractaments, per la qual cosa el Síndic va recomanar al Departament de Salut que emprengués les actuacions necessàries per millorar la previsió real de la FIV i fer-la accessible i efectiva, corregir els llargs temps d'espera per als tractaments i garantir-ne l'equitat en l'accés, de manera que es pogués oferir una millor qualitat de la prestació del tractament de la infertilitat.

El Departament de Salut va respondre al Síndic que el Govern de la Generalitat és sensible a aquesta situació i té la voluntat d'avançar en la millora de l'accessibilitat a aquests tractaments.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05234/09	Manca de resposta favorable a la sol·licitud d'un diagnòstic genètic preimplantacional
Q 00164/09	Manca d'accés a un nou mètode anti-conceptiu
A/O 04554/09	Dispensació de la píndola postcoital
Q 04522/09	Llistes d'espera per als tractaments de fecundació <i>in vitro</i>

9.5. La síndrome de sensibilitat química múltiple

L'atenció als problemes de salut presenta particularitats específiques en els casos en què les persones pateixen les anomenades *malalties especials*. Aquestes persones sovint han de fer front a obstacles, com ara les dificultats en el diagnòstic, la inexistència de tractament efectiu i el desconeixement per part del món científic i de l'entorn social.

En aquesta línia, algunes entitats representatives del col·lectiu de persones afectades de sensibilitat química múltiple s'han adreçat a la institució per plantejar la problemàtica amb què es troben i exposar diverses mancances respecte de l'atenció sanitària que reben.

Aquests pacients pateixen afectacions de naturalesa diversa –com ara dificultats respiratòries, trastorns digestius, dolors musculars i neurològics, fatiga, etc.– davant l'exposició a agents o components químics, fins i tot quan es troben en

petites proporcions. Atès que la intolerància es pot produir davant d'una varietat àmplia d'agents i que, en bona part dels casos, es tracta de components presents en productes d'ús molt freqüent, la incidència en les condicions i la qualitat de vida de les persones és molt elevada, ja que es veuen molt limitades en el desenvolupament de les activitats quotidianes essencials.

Davant d'aquestes dificultats, les associacions representatives d'aquests malalts han posat en relleu la inadequació o la insuficiència de l'atenció que reben del sistema sanitari públic i n'han destacat alguns aspectes rellevants. Així, algunes de les qüestions suscitées són la indefinició dels serveis que han de diagnosticar i tractar aquesta patologia, la supressió d'algunes unitats que, en el marc del sistema sanitari públic, havien estat desenvolupant anteriorment un tractament més especialitzat, i la inexistència de protocols, registres o sistemes identificatius de les persones afectades per sensibilitat química múltiple, i posaven com a exemple els problemes que es poden produir en casos d'ingressos hospitalaris.

A més, com a dèficit substancial en l'atenció d'aquesta patologia, es plantejava l'existència d'un desconeixement o una desinformació important entre els professionals sanitaris, cosa que pot conduir de vegades a una prescripció de fàrmacs sense valorar-ne convenientment les conseqüències en persones afectades per hipersensibilitat química; i també la manca d'informació suficient amb relació als processos de valoració d'incapacitats laborals, i la necessitat d'aprofundir en el coneixement de les afectacions i les limitacions que comporten per fer-ne una valoració correcta.

En aquest marc, es van tramitar les queixes 00160/08 i 02727/09, a partir de les quals el Departament de Salut va facilitar un informe en què constata que hi ha una manca de coneixement científic sobre aquesta malaltia i que actualment no es disposa d'un tractament etiològic o específic. En aquest context, el Departament planteja com a aspecte primordial la limitació del risc d'exposició a substàncies químiques per evitar un increment del nombre de persones afectades. I pel que fa a les persones malaltes, assenyalava la necessitat d'evitar reexposicions als productes que produeixen intolerància i modificar els hàbits de vida diària, juntament amb el suport simptomàtic i el tractament de les comorbiditats associades.

Amb relació a l'atenció sanitària, el Departament destacava la importància de l'enfocament global, la continuïtat assistencial i el seguiment al llarg de la vida del malalt, ja que es tracta d'un problema crònic. Per aquestes raons, assenyalava

l'atenció primària com el nivell assistencial més adequat per a l'abordatge d'aquest problema de salut, amb el suport dels serveis d'atenció especialitzada i amb un enfocament multidisciplinar. Finalment, tenint en compte que en alguns casos es produeixen similituds amb les manifestacions de simptomatologia i afeccions entre les malalties, el Departament exposava la conveniència d'incloure l'atenció als pacients afectats de sensibilitat química múltiple en l'àmbit d'intervenció de les unitats hospitalàries especialitzades en fibromiàlgia i síndrome de fatiga crònica.

De la informació rebuda se'n desprèn que l'Administració sanitària ha pres en consideració la necessitat d'aprofundir i de donar resposta a les necessitats específiques que presenten les persones que pateixen sensibilitat química múltiple, cosa que s'ha de valorar positivament en la mesura que representa un pas endavant en la millora de l'atenció a aquests malalts. Sens perjudici d'això, el Síndic ha considerat que les dificultats que posen en relleu les persones afectades fan convenient el disseny i la posada en funcionament de línies d'actuació més concretes i definides i, en aquest sentit, ha traslladat diverses consideracions al Departament de Salut.

D'una banda, cal dedicar recursos i esforços en actuacions preventives en l'àmbit del treball, tenint en compte que, en bona part dels casos diagnosticats, aquests problemes es deriven d'una sobreexposició a productes químics als quals les persones estaven sotmeses en el desenvolupament de l'activitat laboral.

Paral·lelament, calen actuacions per pal·liar la manca de coneixement suficient sobre aquestes patologies, tenint en compte que aquest és un problema essencial i sobre el qual hi ha certa coincidència. Des d'aquest punt de vista, sembla convenient que l'Administració sanitària impulsi i desenvolupi actuacions específiques per ampliar i millorar el coneixement i la formació del personal sanitari sobre aquesta patologia, amb la finalitat de possibilitar un diagnòstic millor i més àgil i una atenció més adequada en els diferents àmbits i nivells sanitaris, i també establir protocols que defineixin el procés i els serveis o especialistes que han d'atendre les persones afectades davant nous brots o crisis i fer-ne el seguiment.

D'altra banda, també és convenient la creació d'unitats especialitzades o de centres de referència, ja sigui mitjançant la incorporació de l'atenció a les persones afectades de síndrome de sensibilitat química múltiple en les unitats hospitalàries especialitzades en fibromiàlgia i fatiga crònica –com plantejava l'Administració– o mitjançant l'establiment

d'unitats destinades de manera exclusiva a aquest problema de salut, si tècnicament es considera més escaient. Sens perjudici de la decisió que finalment s'adopti sobre això, el Síndic considera que és essencial promoure un coneixement especialitzat sobre aquesta malaltia que permeti millorar-ne l'atenció a tots els nivells, i que també serveixi per avançar en altres àmbits, com el reconeixement de les afectacions en l'àmbit laboral o de reconeixement de discapacitat.

Finalment, altres actuacions d'àmbit més global, com el projecte d'implantació de la història clínica compartida a la qual també es fa referència en aquest apartat, també poden aportar avenços positius per minorar els problemes derivats d'aquesta malaltia com, per exemple, en el supòsit d'ingressos urgents en situacions en què la persona no pot expressar les afectacions que pateix.

Per tot això, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que valori i adopti mesures destinades a millorar l'atenció que es presta en l'àmbit del sistema sanitari públic a les persones afectades de sensibilitat química múltiple. En particular, el desenvolupament d'actuacions específiques de formació sobre aquesta patologia als professionals dels diferents nivells assistencials que possibilitin un diagnòstic més àgil i un tractament més eficaç dels pacients; l'establiment de protocols d'atenció a aquests malalts i també la creació d'unitats especialitzades o centres de referència que permetin aprofundir en el coneixement de la malaltia i en la difusió dels coneixements assolits; i l'elaboració de protocols d'actuació en l'àmbit hospitalari en el cas d'ingrés de persones amb sensibilitat química múltiple, a fi d'incrementar la vigilància i la seguretat d'aquests pacients.

Amb relació a la síndrome de sensibilitat química múltiple, calen mesures específiques de formació dels metges, protocols d'actuació als centres i unitats de referència

Així mateix el Síndic, ha recomanat que es defineixi un calendari per a la implantació de les mesures esmentades o d'altres que s'adoptin per donar resposta a aquesta problemàtica.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00160/08	Atenció sanitària que reben les persones afectades de sensibilitat química múltiple
Q 02727/09	

9.6. Relacions amb les administracions

Durant l'any 2009 les relacions del Síndic de Greuges amb el Departament de Salut han estat fluides, tant en relació amb la tramitació d'expedients d'ofici com pel que fa a queixes concretes. En aquest marc, i com ja és habitual, s'ha dut a terme una reunió anual per fer un seguiment puntual de l'estat de la tramitació d'expedients, a banda del contacte sistemàtic amb el Departament que es duu a terme per mitjà del telèfon o del correu electrònic.

Enguany, cal destacar que el Síndic s'ha reunit amb el Departament en diverses ocasions per tractar en profunditat expedients d'ofici que, per la seva rellevància, requerien una reunió entre ambdues autoritats. En aquesta línia, també s'han produït trobades de membres de la institució amb responsables de Salut per tractar altres actuacions d'ofici, algunes de les quals ja s'han esmentat en aquest apartat de salut. Aquestes reunions són una mostra de la bona disposició del Departament de Salut en el moment de relacionar-se amb la institució.

Aquesta bona disposició s'ha manifestat de nou en tots els casos en què s'ha sol·licitat l'actuació urgent per part de l'Administració sanitària quan el Síndic ha rebut casos que requerien una intervenció immediata, cosa que no és inhabitual en l'àmbit sanitari.

No obstant això, s'han continuat detectat endarreriments no prou justificats en la resposta. En aquest sentit, es poden destacar les queixes 03082/08, per un cas de responsabilitat patrimonial per la prescripció d'un medicament que va causar al pacient conseqüències greus (setze mesos de retard en la resposta) i 01073/08, sobre la denegació reiterada d'una targeta sanitària perquè l'adreça que constava al DNI de la persona afectada era de fora de Catalunya (vint mesos).

En aquesta mateixa línia, també es poden destacar les queixes 09221/06 i 09232/06, en què els promotors denunciaven que no s'està aplicant correctament el contingut del Decret 155/1993, d'1 de juny, d'actualització del Programa de salut escolar. El 2 de juliol de 2008 es va fer un suggeriment al Departament i a l'Ajuntament de Ripollet, en el sentit que ambdues administracions es coordinessin per donar una solució a la qüestió plantejada i, després de diverses reiteracions, a data d'avui el Síndic no sap quin és el posicionament del departament davant el suggeriment formulat.

9.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa 02245/08

Manca de resposta de la Regió Sanitària del Gatsalut de Girona a la sol·licitud de prestació de farmàcia gratuïta per a la filla, que pateix una malaltia degenerativa

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recomana que es defineixin reglamentàriament els criteris per concedir o denegar la farmàcia gratuïta, com també els supòsits i les condicions d'accés, a fi de garantir l'equitat en la seva concessió.

Accepta la resolució

Actuació d'ofici 04028/08 i queixes 03885/08 i 03710/08

L'aplicació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà i els criteris emprats per l'Administració catalana

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix, en primer lloc, que s'adoptin les mesures adients per tal de possibilitar que totes les noies que durant el curs 2008-2009 tenen l'edat d'onze o dotze anys puguin rebre aquesta vacuna, amb independència del curs escolar que estiguin fent; en segon lloc, que, tenint en compte el benefici que pot representar per a la prevenció de malalties, es valori la possibilitat que durant el proper exercici, excepcionalment, puguin rebre aquesta vacuna també totes les noies que actualment tenen tretze o catorze anys; i en tercer lloc, que es continuïn i s'ampliïn les accions informatives i d'educació sanitària adreçades a la població jove i adulta, amb la finalitat d'assegurar el màxim coneixement sobre l'eficàcia de la vacuna i la necessitat de mantenir altres mesures de prevenció d'altres malalties de transmissió sexual i del càncer de cèrvix.

Accepta parcialment la resolució

Queixa 05060/08

Denegació d'una sol·licitud de prestació de farmàcia gratuïta del Servei Català de la Salut

Un cop analitzada tota la informació de l'expedient, el Síndic torna a recomanar l'agilitació del reglament que reguli la prestació esmentada.

Accepta la resolució

Queixa 02484/07

Presumptes irregularitats dels serveis de rehabilitació de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona i manca d'actuació suficient del Departament de Salut quant a la prescripció de productes ortopèdics

Un cop valorada tota la informació, el Síndic suggereix que s'estudii i es valori la possibilitat que el Servei d'Inspecció investigui, en el cas que no s'hagi fet, si aquests percentatges de dispensació poden haver estat a causa d'un presumpte dirigisme i, en cas que es constati que ha estat així, s'obrin els expedients disciplinaris corresponents i se sancioni, si escau, els infractors.

Pendent de resposta a la resolució