

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT GENERAL

TRAMITACIÓ

- El 8 de maig de 2018 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb la manca d'una bàscula adaptada per a persones usuàries de cadira de rodes en el seu centre d'atenció primària (CAP Sagrada Família) per poder-se pesar, a més tampoc no ha estat degudament assessorada ni orientada d'on poder dirigir-se després d'efectuar consultes a diferents serveis, inclòs l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.
- El 9 de maig de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - Durant diferents dates del mes de maig s'han efectuat consultes a diferents entitats i serveis a l'efecte d'obtenir informació en relació amb la problemàtica exposada (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, Centre per a l'Autonomia Personal Síruius de la Generalitat de Catalunya, Fundació Ecom, farmàcies, Col·legi de Farmacèutics, ambulatoris, etc.).
 - El 9 de maig de 2018 es va contactar telefònicament amb la promotora de la queixa.
 - El 16 de maig de 2018 es va mantenir una reunió amb representants de la Fundació Ecom.
 - El 24 de maig de 2018 es va contactar telefònicament amb la promotora de la queixa.
 - D'acord amb el principi d'economia administrativa, no es va efectuar petició d'informe a l'alcaldia, ja que consta a l'expedient suficient informació per poder emetre un pronunciament.
- El 24 de maig de de 2018 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada pels diferents serveis i entitats contactats, la recerca efectuada i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposat amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

La promotora de la queixa, de 62 anys i amb un grau de discapacitat reconegut del 74% (refereix que no camina des de fa 40 anys, conseqüència d'una afectació de poliomielitis quan tenia 5 mesos) posa de manifest la seva preocupació pel fet que, davant la necessitat d'haver-se de controlar el pes de manera regular, ha copsat el dèficit de bàscules adaptades d'ús públic, i en especial als centres de salut, per a persones amb cadira de rodes a la ciutat de Barcelona.

Entén que el fet de pesar-se, una acció corrent i habitual, hauria d'estar a l'abast del conjunt de la població i poder realitzar-se de manera integrada en qualsevol centre de salut.

Exposa que ha fet consultes en diferents serveis de salut i farmàcies i com a única alternativa ha conegut que pot anar a pesar-se –descomptant el pes de tara de la cadira– a les bàscules de la zona d'embalatges d'uns centres comercials.

Posteriorment també refereix que a l'Institut Guttmann disposen de bàscules adaptades però que el desplaçament a les instal·lacions d'aquesta Institució (Camí de Can Ruti, a Badalona) és difícil, tot i que disposa del servei Porta a Porta per la llunyania de l'actual emplaçament (segons manifesta, el servei de transport adaptat no espera el temps de la realització d'un tràmit o gestió puntual sinó que es requereix demanar 2 serveis per anar i tornar).

Posa de manifest que s'ha dirigit telefònicament a l'Institut de Persones amb Discapacitat per exposar la seva problemàtica i cercar una orientació però que no li han donat resposta a la seva demanda ni li han ofert cap alternativa ni assessorament. També s'ha dirigit al seu centre d'atenció primària (CAP Sagrada Família), on ha intentat presentar una queixa per la manca de resposta i/o orientació per cercar respostes a la problemàtica o d'oferir alternatives de llocs o serveis on poder pesar-se. Explica que l'han dirigit al Servei Català de la Salut.

Posició municipal

No s'ha efectuat petició d'informe per escrit tot i que des de l'assessoria d'aquesta Sindicatura s'han realitzat diverses gestions i consultes telefòniques amb alguns serveis i entitats, entre elles l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Des d'aquest organisme i després de consultes efectuades, s'ha facilitat informació sobre una proposta que es va realitzar fa anys per instal·lar bàscules per a persones amb mobilitat reduïda a 4 farmàcies de la ciutat de Barcelona.

També s'informa que realitzades unes consultes amb el telèfon d'informació 012 de la Generalitat i amb algun ambulatori, es confirma que no es disposa d'aquest servei a nivell de centres de salut d'atenció primària.

Normativa aplicable

L'article 43 de la Constitució espanyola estableix que correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i a través de les prestacions i dels serveis necessaris.

L'article 23.3 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya determina que totes les persones, amb relació als serveis sanitaris públics i privats, tenen dret a ser informades sobre els serveis als quals poden accedir i els requisits necessaris per usar-los.

El Decret legislatiu 2/2003, del 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, defineix les competències municipals en matèria de salut pública.

L'article 103. quart de la Carta Municipal de Barcelona considera àrea d'actuació en matèria de sanitat la participació en la planificació, la gestió i l'avaluació dels centres, els serveis i els establiments, instal·lats a la ciutat, dependents del Servei Català de la Salut o l'organisme que desenvolupi les mateixes funcions.

L'article 7.1.2 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, en relació amb la salut i l'atenció sanitària, aprovada pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya l'any 2015, regula el dret a rebre una atenció sanitària integral que inclogui mesures de promoció, prevenció, diagnòstic, tractament i cures personalitzades, així com que hi hagi mecanismes que garanteixin l'atenció integrada entre els diferents nivells assistencials, entitats, centres i professionals implicats en la seva atenció, amb la finalitat de garantir-ne la qualitat.

La mateixa carta també reconeix els drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones, així com els drets dels col·lectius més vulnerables davant situacions sanitàries específiques.

La llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, en el seu preàmbul refereix que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i la Constitució espanyola disposen que els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i els grups en què s'integra siguin reals i efectives. Així mateix refereix que l'Estatut estableix que els poders públics han de vetllar per la dignitat, la seguretat i la protecció integral de les persones, especialment les més vulnerables.

El capítol V, en relació amb l'accessibilitat dels serveis, fa esment dels serveis de salut i en relació amb els considerats d'ús públic estableix que han d'oferir condicions d'accessibilitat. En concret el punts 4 i 5 de l'article 25 disposen que els proveïdors de serveis d'ús públic de nova creació han de garantir les condicions d'accessibilitat perquè tothom en pugui fer ús i no es discrimini ningú per raó de la seva discapacitat, i en relació amb els proveïdors de serveis existents s'indica que hauran d'adoptar les mesures necessàries per assolir progressivament les millors condicions d'accessibilitat possibles.

L'article 28 del mateix text legal preveu el dret a rebre una atenció personalitzada. En concret, recull que el personal d'atenció al públic ha de prestar orientació i ajuda personalitzada a les persones amb discapacitat que ho sol·licitin, si es requereix per a poder fer ús del servei.

La Convenció Internacional dels drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides de 2006, ratificada per l'Estat Espanyol i publicada al *Boletín Oficial del Estado* del 21 d'abril de 2008, fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi dels drets humans i de les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat per a les persones amb discapacitat i promoure el respecte a llur dignitat inherent. Així mateix, el parlament de Catalunya, per mitjà de la resolució 44/VII, del 19 de juny de 2007, va instar el Govern de la Generalitat a adoptar les mesures necessàries per complir la Convenció i va manifestar la seva voluntat de vetllar per garantir la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat, com a ciutadans de ple dret.

Diu que a fi que les persones amb discapacitat puguin viure de manera independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, amb igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, el transport, la informació, etc., i altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic.

L'article 14.1 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona recull el dret a la protecció de la salut dels veïns de Barcelona en els termes previstos en la legislació sectorial aplicable, basada en el respecte a la dignitat, les llibertats, els drets de la persona i en un sistema de participació comunitària. L'atenció sanitària ha de garantir la lliure elecció de professionals i dels centres, i, entre d'altres, la informació sobre el procés assistencial i l'estat de salut.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signat per l'Ajuntament de Barcelona, també recull, a l'article XVII, el dret a la salut i que les autoritats afavoreixen **l'accés en igualtat de tots els ciutadans a l'atenció i prevenció sanitàries.**

L'article 2 dels Estatuts de l'Organisme Autònom Local "Institut Municipal de Persones amb Discapacitat" indica que constitueix la finalitat de l'organisme les activitats dirigides a la promoció i a l'atenció de les persones amb discapacitat, de cara a la seva integració social (basada en principis de normalització i reconeixement de la diferència) per aconseguir-ne el desenvolupament personal i la millora de la qualitat de

vida. Per aconseguir aquestes i altres finalitats que li han estat assignades, l'organisme té per objectius la recerca, el recull i l'estudi de dades per tal d'arribar al coneixement permanent i més exacte de la realitat social de les persones amb discapacitat, la recerca, aprofitament, adequació, promoció, implantació i coordinació de recursos de tota mena existents o de nova creació i vetllar perquè les necessitats específiques de les persones amb discapacitat siguin considerades en les actuacions de l'Ajuntament de Barcelona.

Valoració i conclusions

La ciutadana s'ha dirigit a la Sindicatura per posar de manifest la problemàtica i la manca de resposta i orientació davant la dificultat que té per poder realitzar una acció comú i habitual com és el fet de pesar-se, ja que no pot fer ús de les bàscules de peu que s'utilitzen de manera generalitzada. A més, exposa que, tot i les consultes i gestions realitzades (ambulatori, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), etc.) no ha aconseguit cap resposta, tot i la necessitat de conèixer i controlar el seu pes pel fet d'haver de començar un seguiment mèdic per aquest motiu.

Cal fer constar que, tot i l'admissió a tràmit d'aquesta queixa, atenent l'interès general de la problemàtica exposada, s'ha orientat la interessada a presentar una queixa al portal web de CatSalut.

La competència de formular i mantenir polítiques dirigides, entre d'altres, al manteniment i la promoció de la salut pública que està definida per l'article 102 de la Carta Municipal, el consistori municipal actual l'exerceix des de l'Agència de la Salut Pública de Barcelona, de la qual l'Ajuntament participa en un 60 % i la Generalitat de Catalunya un 40 %, i és presidida per la comissionada de Salut. Aquesta mateixa comissionada té el càrrec de vicepresidenta del Consorci de Sanitari de Barcelona, organisme on les participacions de les dues administracions s'inverteixen i on s'incardina l'Agència de la Salut Pública de Barcelona.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat defineix, a la seva pàgina web, que la seva missió és promoure activitats, impulsar programes i prestar serveis a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona, tant des de la mateixa organització municipal com a través de la col·laboració amb les entitats, per tal de millorar la qualitat de vida, l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat de Barcelona, sota els principis de la igualtat de drets, l'autonomia personal i l'accessibilitat entre d'altres. En aquest sentit, sobta la desatenció i manca d'orientació que la promotora de la queixa refereix haver rebut telefònicament per part de l'IMPD.

Sorprèn que una ciutat com Barcelona, capdavantera i referent en matèria d'accessibilitat, no pugui donar resposta a una problemàtica tan bàsica per al control i prevenció de la salut, com és el coneixement del propi pes, per mitjà de la utilització de bàscules adaptades per a usuaris de cadires de rodes, i/o de la informació dels serveis on una persona es pugui dirigir dins la xarxa d'equipaments de la ciutat.

Per part de l'assessoria d'aquesta Sindicatura de Greuges de Barcelona s'han efectuat diversos contactes i gestions a l'efecte d'obtenir informació sobre les circumstàncies que motiven la queixa, resultat de les quals s'ha pogut constatar que aquesta problemàtica que afecta molts ciutadans sembla no tenir resposta, o es desconeix si existeix de manera generalitzada, a nivell de serveis públics i privats de la ciutat de Barcelona.

Cal tenir en compte que aquest recurs podria ser també d'utilitat per a persones grans, o amb altres problemàtiques que necessiten estar assegurades.

També s'ha tingut coneixement d'una iniciativa que va fer possible fa anys la instal·lació de bàscules a 3 farmàcies (inicialment 4) de la ciutat de Barcelona. Algunes notes de premsa així com la pàgina web de l'Associació Dones no Estàndards fan referència a aquest projecte situat entre els anys 2004-2006. S'explica que el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya va crear una Comissió participativa vers la Dona amb Discapacitat de la qual formava part aquesta entitat, i era una de les línies d'actuació la normalització dels serveis d'atenció sanitària existents. Es feia referència al fet que moltes dones amb discapacitat tenien problemes per accedir a moltes especialitats degut al fet que les màquines de diagnosi no eren accessibles, fet rellevant en el camp de la ginecologia i l'oncologia. Per aquest motiu va sorgir la idea de col·locar quatre bàscules accessibles a la ciutat de Barcelona, gràcies a una subvenció atorgada des del Departament de Salut perquè es poguessin pesar per primer cop.

A l'efecte d'actualitzar aquesta informació des de l'assessoria d'aquesta Sindicatura s'ha contactat telefònicament amb les quatre farmàcies referenciades, i ha resultat que en realitat sols se'n van arribar a instal·lar tres, de les quals sols una resta actualment operativa, ubicada en una farmàcia del número 226 del passeig de la Zona Franca, cosa que es considera del tot insuficient per al conjunt de la població de Barcelona. A més a més, cal assenyalar el desconeixement institucional de la seva existència. Sembla que aquell programa no va tenir continuïtat.

A més a més, resulta sorprenent conèixer les diferents opcions que les persones usuàries de cadira de rodes han anat cercant per resoldre aquesta situació, ja que alguns ciutadans han explicat que fa temps utilitzaven les bàscules del port fins a la seva desaparició. Resulta inaudit que oficiosament es conegui, inclús a nivell d'entitats i organismes consultats, que les persones usuàries de cadira de rodes fan ús de les bàscules d'uns centres comercials per pesar-se. Més enllà de considerar que no es tracta del lloc idoni, apropiat ni digne, resulta paradoxal que disposin d'aquesta informació professionals i centres de recursos i que aparentment no es treballi per cercar una alternativa que resolgui aquesta problemàtica. Així mateix, també resulta del tot contradictori que es vetlli pel compliment de normes d'accessibilitat als equipaments i serveis i després a l'interior es produeixin situacions com l'exposada que impossibilitin a una persona amb cadira de rodes, que podria ser extensible a persones grans, amb caminadors, amb greus problemes de mobilitat, etc., pesar-se al seu centre d'atenció primària de referència, en aquest cas al CAP sagrada Família, tot i que l'anterior on l'atenien (CAP Roger de Flor), tampoc en disposaven. Les recerques efectuades des d'aquesta assessoria han permès conèixer algun model de bàscula adaptada que consisteix en una plataforma adaptada a la qual s'accedeix per una rampa amb un lleuger desnivell i s'ha constatat que en el mercat alguns models poden oscil·lar a l'entorn dels 600 € d'import.

La queixa rebuda ha permès constatar que la problemàtica exposada per la promotora de la queixa, usuària de cadira de rodes, és freqüent i habitual i ha estat posada de manifest i verbalitzada per altres ciutadans també usuaris de cadires de rodes. Aquesta situació genera un greuge en l'atenció, el seguiment i el control d'hàbits de salut bàsics, com ara el control del pes, i pot tenir importants incidències i/o en l'administració de medicaments o tractaments per als quals es requereix conèixer el pes de la persona a qui s'han d'administrar. De fet, arran dels contactes i gestions efectuats, s'ha conversat amb altres persones usuàries de cadires de rodes que han posat de manifest la problemàtica que els genera seguir un control de pes i/o el seu coneixement davant l'administració de tractaments farmacològics, així com la recepció de consultes per part de professionals de l'àmbit sanitari que necessitaven conèixer el pes de la persona a qui havien d'administrar un tractament farmacològic.

Els diferents contactes efectuats han permès conèixer que l'Hospital de la Vall d'Hebron i el de Bellvitge compten amb bàscules adaptades, així com també el Centre Fòrum (Consorti Mar Parc Salut de Barcelona) i el CAP Passeig Maragall, entenent que, en principi, es destinen a usuaris dels respectius serveis.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda evidencia que existeix un greuge cap a les persones usuàries de cadires de rodes en relació amb la resta de la ciutadania per poder realitzar un acte tan habitual com pot ser pesar-se, possibilitat que hauria d'estar prevista a nivell de tots els centres d'atenció primària i centres hospitalaris a l'efecte que se sentin integrats en la recepció de serveis com qualsevol altre ciutadà.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Estimar la queixa per la manca d'informació i assessorament rebut per la promotora de la queixa davant la demanda efectuada a diferents serveis públics, entre ells el CAP Sagrada Família i l'IMPD, on ha demanat poder ser pesada amb cadira de rodes o conèixer algun servei on poder dirigir-se proper al seu domicili.
- Recomanar a la comissionada de Salut, com a presidenta de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona, i alhora comissionada de Diversitat Funcional, i a l'Institut de Persones amb Discapacitat que treballin de manera coordinada per donar resposta a aquesta problemàtica.
- Recomanar a la comissionada de Salut, com a presidenta de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona, i a l'Institut de Persones amb Discapacitat la creació d'un registre dels diferents centres i serveis que disposen de bàscules adaptades i valorar la possibilitat que puguin ser d'ús per a la població general.
- Recomanar a la comissionada de Salut, com a presidenta de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona, que es valori la possibilitat que a l'antiga seu del Pamem, edifici amb nous usos vinculats a l'atenció sanitària, es pugui disposar d'una bàscula adaptada.
- Suggestir a la comissionada de Salut, com a presidenta de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona, que s'insti el Departament de Salut de la Generalitat a dotar de bàscules adaptades, per facilitar l'atenció preventiva i assistencial a tota la ciutadania sense distincions, els centres dels diferents nivells de l'atenció sanitària.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 8 de juny de 2018