

Expte.

DI-198/2013-1

EXCMO. SR. CONSEJERO DE SANIDAD,
BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA
Via Universitat, 36
50071 ZARAGOZA
ZARAGOZA

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Entre los días 30 de enero y 7 de febrero de 2013, tuvieron entrada en esta Institución hasta un total de siete quejas relativas al Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) de Huesca.

En los escritos se ponía de manifiesto una serie de aspectos que afectaban al servicio dado por el IAM, en los siguientes términos:

“No hay carteles que orienten la situación del IAM; no se puede sostener una conversación confidencial, ni con la administrativa, ni con la trabajadora social del servicio porque no tienen un despacho cerrado; no existe una sala de espera adecuada, pues hace mucho frío en ella. No se sabe si las profesionales están ocupadas o no porque no se las ve, y tampoco ellas saben si las usuarias han llegado.

En cuanto al acceso al edificio, la puerta está cerrada desde mediodía y las usuarias tienen que esperar en la puerta, cualquiera que sean sus circunstancias.

Finalmente, la confidencialidad no está garantizada, ya que cuando una usuaria entra en el edificio el personal que allí trabaja ajeno al IAM se entera de todo.”

La reclamación de todas las quejas era en el mismo sentido, incidiendo en que las instalaciones anteriores eran mejores y por ello se solicitaba que se volvieran a las mismas o que se mejoraran las actuales.

SEGUNDO.- Consecuencia de ello se incoó el presente expediente, admitiéndose a supervisión mediante el correspondiente acuerdo el día 31 de enero de 2013, adjuntando las quejas que al respecto se seguían recibiendo.

Con el fin de conocer el estado de la cuestión, ese mismo día se envió un escrito al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón.

TERCERO.- Tras un único recordatorio de petición información realizado el día 1 de marzo de 2013, el día 14 de ese mismo mes tuvo entrada en esta Institución el escrito de la Administración en los siguientes términos:

“El IAM está ubicado actualmente en la sede del Servicio Provincial de Sanidad, Bienestar Social y Familia, situado en el extrarradio de la ciudad de Huesca, sin atención al público en horario de tardes hasta la llegada del IAM y que no dispone de servicio de seguridad por lo que durante el horario de tardes, únicamente atiende las labores de recepción un PSA que, por razones de seguridad de las instalaciones y del personal, tiene la puerta cerrada pero siempre pendiente del personal que solicita el acceso.

A estos efectos el PSA dispone de una relación con las horas y citas programadas. No obstante y para evitar las pequeñas esperas que pudieran producirse cuando, por razones de necesidad, tengan que abandonar la recepción se ha instalado un timbre reducirlas al mínimo.

Sí que tenemos constancia de que, alguna vez, bien por olvido, bien por razones de otra índole, alguno de los profesionales concertados por el Instituto se han retrasado en las citaciones, lo que ha producido algún incidente puntual.

Respecto a la falta de carteles que orientan la situación del IAM, les participamos que existe un mostrador de información, nada más acceder al edificio que en todo momento cuenta con personal para atender a los usuarios, estando en fase de ejecución la modificación del cartel exterior que incluye al IAM, así como el directorio interior, con la ubicación de las Unidades.

El IAM dispone de un espacio común y tres despachos para su utilización, además de la biblioteca, únicos espacios de los que se pudo disponer al tener que situarlos en el Servicio, siendo la propia Unidad quien decidió la disposición y utilización.

Sin entrar a valorar qué instalaciones eran más adecuadas, sí que podemos decir que se ha hecho y se hace lo posible para mejorarles dentro de las posibilidades de Unidades y espacio”.

CUARTO.- Finalmente, con la intención de comprobar personalmente los motivos objeto de queja, el día 12 de abril de 2013, la asesora responsable del expediente, se personó en las instalaciones del IAM de Huesca, con las conclusiones que más adelante se expondrán.

II.- CONSIDERACIONES

PRIMERA.- La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la Institución del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

“1.- El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:

a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.

b) La tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.

c) La defensa de este Estatuto.”

Las funciones de esta Institución se plasman de idéntica forma en el artículo 1 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón.

La nueva redacción del segundo párrafo del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón regula, además, su ámbito competencial, disponiendo:

“2.- En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:

a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.

b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la Ley del Justicia.

c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas y jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón”.

SEGUNDA.- Es objeto de la presente resolución buscar una alternativa a las actuales instalaciones en las que el IAM de Huesca desarrolla su actividad.

En este sentido, la asesora responsable del presente expediente, tal y como se ha explicado más arriba, se personó en las instalaciones del IAM de

Huesca, con el fin de constatar la veracidad de las quejas recibidas.

El primero de los motivos objeto de queja aludía a la dificultad para encontrar las nuevas instalaciones del IAM. En este sentido, la asesora que se desplazó hasta allí pudo comprobar la certeza de este aspecto, ya que la falta de indicación de la ubicación del Instituto y la falta de numeración del inmueble hizo que incluso tuviera que telefonar a las oficinas para comprobar la dirección.

Esta ubicación es especial motivo de queja, ya que hasta el momento de ser trasladados, el IAM se ubicaba en el centro de la ciudad de Huesca, facilitando el acceso a sus oficinas de cualquier interesado. El hecho de haber sido trasladado a un sitio de la ciudad poco céntrico, hace que los desplazamientos de sus usuarias se convierta en un desincentivo para ir hasta allí. Pese a que por tamaño no puede decirse que Huesca presente problemas de distancia, lo cierto es que teniendo en cuenta que un relevante número de usuarias residen en el Barrio del Perpetuo Socorro, deben caminar cerca de una hora, en muchas ocasiones empujando carritos o acompañadas con hijos pequeños, hasta que llegan al IAM, ya que no siempre pueden permitirse acceder al transporte público.

De acuerdo con la información recabada, se constató igualmente que el número de actividades desarrolladas por el IAM había disminuido, hecho que se debía a la falta de cercanía física con el ciudadano. Esto se justificaba porque anteriormente las instalaciones del IAM eran accesibles para todo aquel que quisiera obtener cierta información dada su ubicación céntrica, lo cual permitía organizar conferencias, debates y otro tipo de actividades con resultados óptimos en cuanto a la afluencia y el fin perseguido. Se supo que en la actualidad las usuarias se reducían a aquéllas que tenían cita con la psicóloga, y a veces ni eso.

Conviene resaltar estos aspectos porque precisamente, un importante número de usuarias de este servicio provienen de situaciones traumáticas como puede ser una separación no pacífica o incluso de un maltrato físico. Que estas mujeres encuentren en este servicio un apoyo para superar estas realidades resulta fundamental.

Dejando de lado la ubicación del centro, otras de las reivindicaciones de los escritos de queja aludía a la falta de intimidad. En este sentido, la asesora que se personó en las dependencias pudo comprobar que el IAM de Huesca comparte espacio con el personal encargado de gestionar las prótesis de ortopedia, viajes de enfermos y subvenciones de éstos, siendo que nada tiene que ver un servicio con otro. Además, da lugar a que las mujeres usuarias del IAM no se encuentren cómodas, ya que el personal ajeno al mismo puede ser conocedor, incluso sin pretenderlo, de cuál es su situación.

Algo parecido ocurre con la sala de espera, ubicada en el lugar donde los funcionarios fichan, lo cual lleva a que mujeres víctimas de malos tratos y separadas queden especialmente expuestas a la mirada de todos los trabajadores.

En cuanto al lugar donde se recibe a estas mujeres, se comprobó que la trabajadora social carecía de despacho propio, teniendo que atenderlas en la biblioteca o en los despachos de otras compañeras, lo cual no sería obstáculo para el desarrollo del servicio, si no fuera porque, de un lado, en ocasiones los médicos se reúnen en la biblioteca y, de otro, pese a que se habilitó un teléfono en la biblioteca, no pueden realizarse llamadas externas, ni acceder a la base de datos, lo cual dificulta muchas de las gestiones propias de la trabajadora social.

En cuanto a los otros despachos, en ocasiones hasta cuatro trabajadores tienen que compartir despacho que, por otro lado, no garantizan la intimidad ya que las paredes que lo conforman permiten escuchar la conversación desde la estancia contigua, e incluso han tenido que poner carteles en parte de las paredes que, por ser acristaladas, permitían acceder visualmente al interior del despacho.

Existe también un despacho en la planta superior, pero resulta incómodo para la usuaria ser nuevamente expuesta a todo el personal ajeno al IAM.

Puesto que muchas usuarias de este servicio acuden acompañadas de hijos de muy corta edad, se comprobó que no existe un lugar donde poder cambiar a los niños en caso de urgencia, algo de lo que sí se disponía en las anteriores instalaciones.

En cuanto al acceso al propio edificio, resulta necesario cuando éste permanece cerrado al público, entregar una tabla de usuarias a los conserjes para comunicar el horario en el que acudirán para que estén pendientes de abrirles la puerta. Tampoco hay medidas de seguridad, pudiendo resultar un entorno intimidatorio teniendo en cuenta las circunstancias de estas mujeres, más aún cuando durante la estación de invierno anochece pronto.

En último lugar, hay que tener en cuenta que el IAM atiende también casos urgentes en los que se hace necesario buscar alojamiento y recursos a las afectadas. Pues bien, puesto que la mayoría de estos recursos se encuentran en el centro, el hecho de que el IAM esté alejado, dificulta su gestión.

Finalizando la visita, se tuvo conocimiento de que un problema similar al expuesto afectaba al Instituto de la Juventud, ubicado en el mismo edificio, aunque en un espacio diferente, si bien compartido con el personal encargado de la gestión de recetas, lo cual provocaba cierta confusión entre los usuarios, produciendo igualmente el mismo efecto apuntado anteriormente en relación con el descenso de usuarios de este servicio.

Con base en todos estos argumentos, esta Institución cree oportuno que tanto el IAM como el Instituto de la Juventud de Huesca sean reubicados en un lugar más céntrico, que permita a sus usuarios acceder fácilmente a sus servicios, teniendo sobre todo en cuenta la vulnerabilidad de muchas de estas mujeres.

Se ha sabido que parte del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia con sede en Huesca ha sido trasladado al edificio que fue sede del Banco de España en esta ciudad, por lo que es posible que con cierto esfuerzo se pudiera reubicar aquí a estos dos Institutos o, en su defecto, en unas instalaciones más pequeñas pero igualmente céntricas.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que, atendiendo a los motivos expuestos, el Departamento de Salud, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón valore la posibilidad de reubicar tanto al Instituto Aragonés de la Mujer como al Instituto de la Juventud de Huesca en unas instalaciones más céntricas que faciliten a sus usuarios el acceso.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 16 de abril de 2013

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE

