

DEFENSORA DE L'AFILIAT

Informe de l'any 2020 a 31/12/2020

El present informe s'emet en relació a un any que malauradament recordarem per tractar-se de l'any més atípic que molts hem hagut de viure mai.

Tot i així, el servei del defensor de l'afiliat ha estat present per a tots els afiliats, i en doncs funcionament, tret de les setmanes de confinament general de la població per raó de la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2. Com sempre, a l'escolta i a disposició de tots aquells que ho han requerit.

Tot i tractar-se d'un any escapçat per llargues setmanes de confinament durant les quals no s'ha pogut assegurar el servei del defensor, s'han dut a terme 145 entrevistes amb afiliats, més altres 23 entrevistes amb personal de la CASS i de Govern. Hem hagut d'adaptar el servei a les mesures excepcionals decretades en cada moment, però tot i així estic convençuda que hem romàs prop dels afiliats amb l'exigència de mostrar-nos a llur costat per tal d'acompanyar-los, informar-los, escoltar-los i guiar-los.

En general, els temes de consulta han estat similars als anys precedents amb un cert neguit entre els afiliats pel no reemborsament de prestacions, i els desacords amb altes mèdiques i determinació de grau d'invalidesa.

Voldríem però posar èmfasi en les queixes rebudes.

Per bé que han incrementat en nombre cert és que resten poc freqüents, ara bé les mateixes denoten que persisteix un manca d'actitud pro activa per part de la parapública per informar els afiliats dels seus drets, i tot sovint, en els casos en què hi ha un tracte poc adequat, una manca d'empatia.

La CASS està integrada per personal preparat que és perfectament capaç de donar una atenció de qualitat, però la qualitat, per a que sigui percebuda per l'afiliat, ha d'anar lligada, entre altres, a la informació, car aquesta darrera és el factor determinant per a l'adequació de les expectatives dels afiliats en relació a la prestació del servei que se'ls atorga. I la informació ha d'ésser donada de manera pro activa, a banda de manera comprensible i adequada a les circumstàncies personals de l'afiliat, i en extensió suficient per a satisfer la demanda de l'afiliat.

En l'informe de l'any 2019, fèiem esment de que aquell havia estat l'any de l'entrada en vigor de tres modificacions de la Llei 17/2008, divent-se destacar sobretot aquella de la reforma lligada a l'accés a l'assistència sanitària pública a través de dues vies, la Via d'atenció integrada, més coneguda com a VAI, i la Via d'atenció no integrada, la VANI, ambdues amb reemborsaments diferenciats, i que l'any 2020 ens permetria valorar si aquestes eren ben percebudes pels afiliats, i s'implementaven de manera satisfactòria.

Hem rebut ja alguna reclamació d'afiliats en relació als reemborsaments diferenciats de la VAI i la VANl per raó d'una interpretació del Reglament que regula ambdues vies, de la que distem.

ACTIVITAT DE LA DEFENSORA

Tipus d'intervenció, nombre d'entrevistes i persones sol·licitants

Al llarg d'aquest any 2020, durant el qual, i tret de les setmanes de confinament general i suspensió de les activitats, s'ha prestat el servei de defensor de l'afiliat tots els dimarts de 8h a 12h, o altre dia de la setmana si ha estat impossible dur-lo a terme en dimarts, s'han efectuat 168 entrevistes de les quals 145 amb afiliats i 23 internes amb personal de la CASS, i s'han obert i tramitat 67 expedients.

La diferència entre el nombre total d'entrevistes amb afiliats, i el nombre total d'expedients oberts, ja sigui per queixes i/o per reclamacions, s'ha degut al fet que algunes entrevistes han estat simplement per a demanar/rebre informació respecte del procediment administratiu i/o respecte de drets a prestacions, i altres finalment a la necessitat d'efectuar el seguiment de la reclamació/queixa d'alguns afiliats.

D'aquests 67 expedients, 45 han estat reclamacions, 17 queixes, i 5 han tingut la doble condició de reclamació i queixa. Reclamacions i queixes que sempre ho són segons la definició que d'aquestes n'efectua l'article 1.1 del Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS.

Les queixes han representat doncs aquest any el 29,58% dels expedients. De les 21 queixes ans esmentades cal destacar que un 28,57% ho és per manca d'informació, un 19,05% pel tracte rebut, un altre 19,05% pel retard en el pagament de prestacions, un altre 19,05% per motius diversos, i finalment un 14,28% en relació a la tramitació de les pensions amb Espanya.

A continuació trobareu un quadre en el qual es recullen a grans trets els motius d'intervenció de la defensora, agrupats per temes.

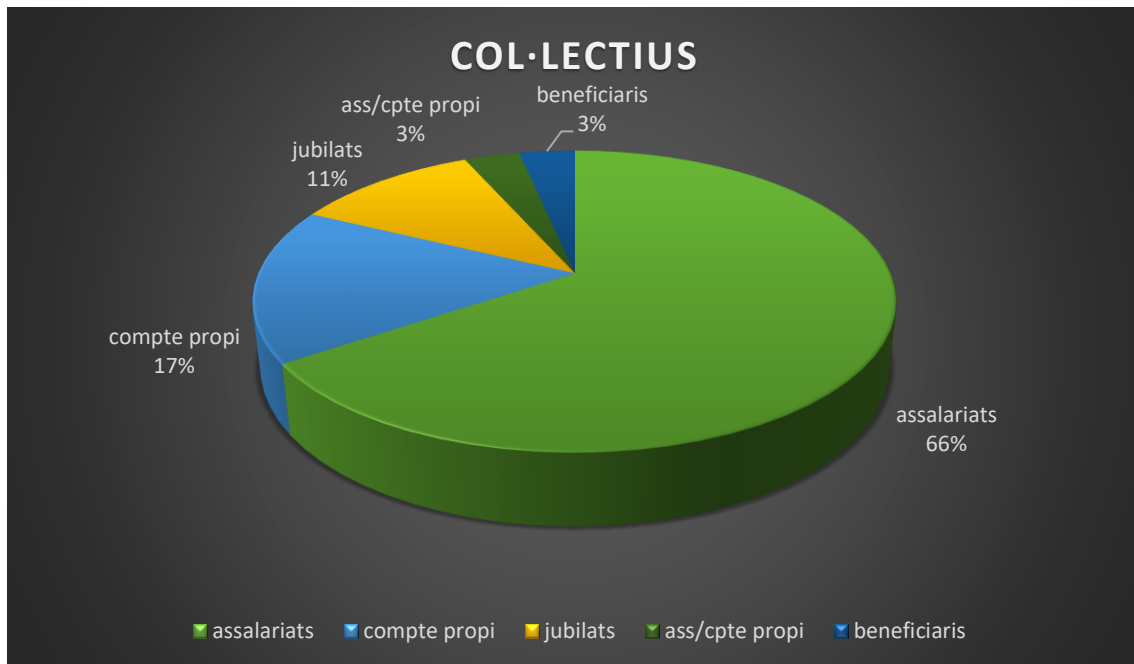
DESCRIPTIU	QUANTITAT	TOTAL
Pensions		14
Pensió viduitat	3	
Pensió jubilació	6	
Pensió invalidesa	5	
Cotització compte propi		4
Cotització compte propi (reduïda)	1	
Cotització compte propi (retorn)	1	
Cotització compte propi (deute)	1	
Cotitzacions compte propi (recàrrecs)	1	
Desacord grau d'invalidesa i/o alta		12
Desacord grau invalidesa	5	
Desacord alta mèdica	2	
Desacord grau invalidesa i alta mèdica	5	
Obtenció documentació		2
Reemborsament prestacions		26

Les persones que han sol·licitat la intervenció d'aquest servei han obtingut una entrevista amb la defensora de forma presencial o de forma telemàtica.

A més, podem precisar que en general, els afiliats han estat consultat el servei en una ocasió, si bé altres han requerit un cert seguiment motiu pel qual se'ls ha hagut de entrevistar entre 2 i 4 ocasions.

Concretament un 1,25% han acudit al servei en dues ocasions, un 3,33% en tres ocasions, i un 0,83% en quatre ocasions.

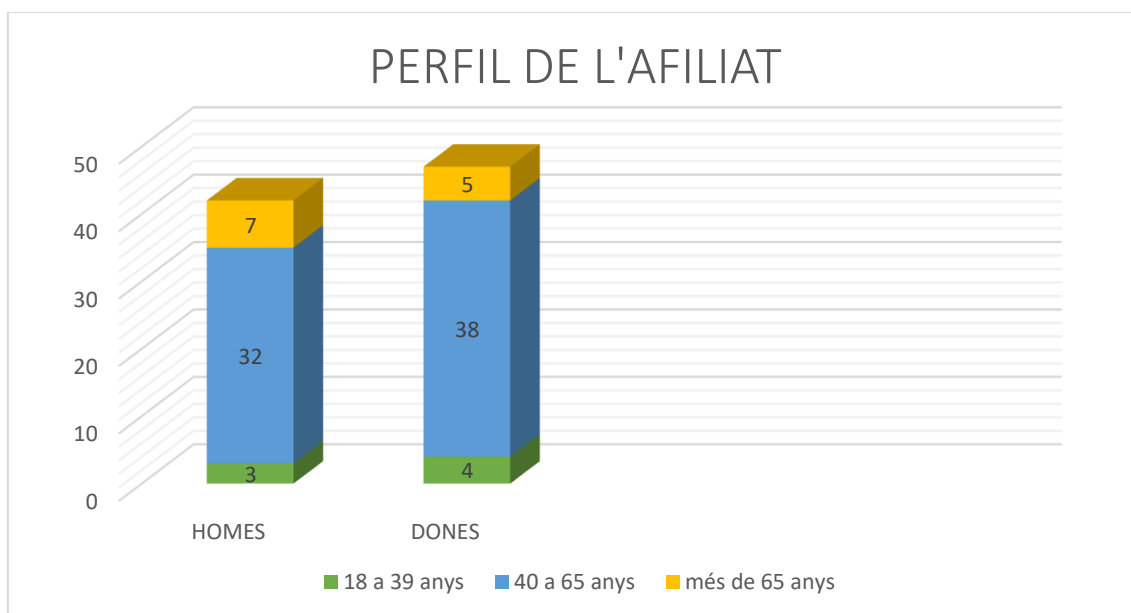
Respecte de la condició dels afiliats que han acudit al servei de la defensora de l'afiliat, podem referir que el 66% són assalariats, 17% realitzen una activitat per compte propi, 11% són jubilats, 3% acumulen la condició d'assalariat i per compte propi, i 3% són beneficiaris.



Així mateix, i en relació al perfil de l'afiliat que consulta el servei podem concretar que un 47% són homes i 53% són dones.

Dels homes, 3 tenen entre 18 i 39 anys, 32 entre 40 i 65 anys i 7 més de 65 anys.

De les dones, 4 tenen entre 18 i 39 anys, 38 entre 40 i 65 anys i 5 més de 65 anys.



Admissió a tràmit de les sol·licituds d'intervenció

En general, s'han admès a tràmit les sol·licituds d'intervenció de la defensora el mateix dia de llur recepció si bé excepcionalment, en alguna rara ocasió, ha calgut esperar el lliurament de la documentació acreditativa de la reclamació.

Tramitació dels expedients

Per a la tramitació dels expedients s'ha actuat de conformitat a allò que estableix l'article 2.5 del Protocol.

En concret, i en funció del contingut de la reclamació, bé s'han demanat els expedients de les diferents àrees concernides, i ens hem entrevistat amb personal de l'àrea en qüestió, bé hem simplement demanat els expedients al servei afectat, bé simplement hem dut a terme una entrevista amb personal del servei interessat.

Serveis de la CASS amb qui s'ha col·laborat per a la instrucció dels expedients

Produïda l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'intervenció de la defensora de l'afiliat s'ha obert l'expedient i tramitat aquest amb la col·laboració dels serveis de la CASS.

En funció del tipus d'intervenció sol·licitada ha estat una àrea on una altra de la CASS amb quina s'ha hagut treballat, rebent de totes elles la mateixa contribució de qualitat.

Seguidament trobareu un quadre resum de les àrees concernides.

Àrea afectada	
Control sanitari	5
Control administratiu	4
Gabinet jurídic	4
Pensions	4
Prestacions	4

Finalització de l'expedient i comunicació

L'article 2.6 del Protocol prescriu que el defensor de l'afiliat ha de concloure l'expedient en un termini d'un mes a comptar del dia de la presentació de la queixa o la reclamació.

Si bé pel còmput d'aquest termini no s'ha de tenir en compte el temps emprat per a completar la documentació, és a dir el termini que esmerça l'afiliat en aportar la documentació addicional que li és sol·licitada per la defensora.

Durant aquest any hem resolt els expedients en terminis que van dels 0 dies (succeeix en aquells casos en què quan durant la entrevista es resol el motiu de consulta de l'afiliat) als 35 dies (en una única ocasió). Tanmateix podem precisar que els expedients són resolts en un mitja de 12 dies.

DESENVOLUPAMENT D'ALTRES FUNCIONS DEL DEFENSOR

L'article 1.1 del Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS indica que aquest també pot detectar i avaluar les dificultats constatades, així com pot proposar millores en l'organització i la reglamentació de la CASS.

No s'han detectat dificultats en l'organització i funcionament de la CASS, salvat en la gestió d'algunes pensions de jubilació i de viduïtat que han requerit gestions amb l'INSS espanyol. Convindria analitzar amb més profunditat el/s motius/s d'aquesta disfunció, com sigui que no havent estat detectada en els darrers 2 anys i mig per part d'aquest servei, la mateixa sorprèn car ha representat el 21,43% de les consultes per temes de pensions durant aquest 2020.

Sempre, i com a òrgan extern a la CASS, es poden fer propostes de millores, i creiem convenient continuar fent-les en relació al tracte dispensat pel personal i la informació. Les queixes dels afiliats continuen portant, a grans trets, sobre aquestes dues deficiències.

Destacarem però en primer lloc la informació, o més aviat la manca de la mateixa en certes ocasions. Cert és que tots els drets dels afiliats es troben recollits en la Llei 17/2008, així com els reglaments que la desenvolupen, però la realitat és que la informació al respecte no es troba tant fàcilment a l'abast de tothom. En efecte, la Llei ha estat modificada en diverses ocasions, els reglaments són múltiples, a més, una mateixa qüestió pot trobar-se regulada en varis preceptes legals i reglamentaris, el que dificulta que els afiliats tinguin tant a l'abast com podria semblar, la informació respecte d'allò que els preocupa o concerneix. Així, entenem que és la CASS qui ha de jugar el rol d'informadora, i com altres vegades ho hem palesat, d'informadora proactiva. Al nostre humil criteri, no pot no continuar posant-se a l'abast de tothom la informació necessària sobre pensions de jubilació, pensions de viduïtat, pensions d'invalidesa, reduccions de cotització, revisions de graus d'invalidesa, i tot un llarg etcètera.

Finalment, el tracte acurat i adaptat a cada afiliat i la seva situació personal, així com per damunt de tot la empatia, han de ser els dos pilars de la relació amb l'afiliat. Tot

és més fàcil, es genera més confiança en la institució i es comprenen millor certes decisions quan predominen els mateixos.

Sense més, aprofito per acomiadar-me de tots vosaltres, ja que l'any 2021, i per motius professionals, no podré continuar assumint el càrrec que em fou confiat el mes de setembre del 2018. Haurà estar per mi un plaer i un honor ésser la defensora de l'afiliat. Una experiència que m'ha enriquit tant a nivell personal com professional, i que sempre recordaré.

A Andorra la Vella, el dia 31 de desembre del 2020.