

MANIFIESTO DE LAS PERSONAS MAYORES Y VULNERABLES FRENTE A LA BRECHA Y EXCLUSIÓN DIGITAL

Pedimos una auditoría en las administraciones sobre el cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko para el acceso a los servicios públicos en la pandemia del covid-19.

La crisis sanitaria producida por la pandemia del COVID-19 ha puesto en cuestión el modelo de relación de la ciudadanía con los servicios públicos, sean estos de titularidad privada o pública, con consecuencias especialmente virulentas en el caso de las personas mayores y vulnerables.

En los servicios privados destaca el caso de la banca que lleva años derivando costes a sus usuarios/as cerrando oficinas y cajeros, aminorando el personal de atención, restringiendo horarios y servicios, y abocándonos a relacionarnos mediante transacciones telemáticas que además nos cobran. Es sangrante ver durante la pandemia a personas ancianas y con problemas de movilidad haciendo cola ante las oficinas porque carecen de los medios y/o capacidad funcional para acceder a esos servicios vía internet.

Pero otro tanto puede decirse de los servicios de titularidad pública que pagamos todas/os. Tras años de avance social en el terreno de la accesibilidad de las personas con movilidad limitada, descubrimos ahora que hay otras limitaciones, las derivadas de la supresión o restricción de la atención presencial y la llamada brecha o exclusión digital, que en el caso de las personas mayores y vulnerables son especialmente discriminatorias.

Ello se manifiesta en la necesidad de recurrir a la cita previa en la mayoría de los casos; en la dificultad de encontrar hueco presencial; en la obligación de recurrir a internet como única alternativa para pedir cita previa o presentar documentos, solicitudes o reclamaciones que a veces tienen plazos de presentación o prescripción, mediante páginas web de entidades distintas, códigos, contraseñas, un laberinto que en algunos casos hace desistir a la ciudadanía de sus derechos.

No podemos obviar, por su especial gravedad, la limitación de la asistencia médica presencial en los centros de atención primaria, así como el consiguiente retraso en los controles, tratamientos y asistencia a especialistas, lo que está generando males paralelos a los provocados por la pandemia.

Tras las numerosas quejas y denuncias elevadas al Ararteko durante la crisis sanitaria, esa institución ha elaborado un extenso y apabullante informe y una Recomendación General, de noviembre de 2020, sobre medidas a adoptar contra la exclusión digital, medidas que hacemos nuestras. Queremos resaltar que el Ararteko considera que la administración puede estar incluso vulnerando preceptos de la Ley de Procedimiento Administrativo Común 39/2015 y del Decreto del Gobierno Vasco 55/2020, en lo relativo a la obligación de cita previa, al hecho de que los/as interesados/as no estén obligados a comunicarse con la administración mediante medios electrónicos y a su derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la misma, lo que nos parece de una gravedad lacerante. Pero creemos que las *administraciones* deben ir más allá en la situación de emergencia que vivimos, es decir, que deben *no solo corregir las disfunciones actuales sino mejorar* la relación permanente de los servicios públicos con la ciudadanía.

Por todo ello, las personas mayores y vulnerables PEDIMOS:

Se haga una evaluación o auditoría en todas las administraciones sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones llevadas a cabo por el Ararteko en su documento 4/2020 de noviembre y que al llevar a cabo esa auditoría se tengan en cuenta las siguientes reclamaciones:

1) Garantía de atención presencial en todos los servicios públicos, sustancialmente en el ámbito sanitario, revertiendo el paulatino cierre de centros de salud, servicios y oficinas en barrios y pueblos de nuestra comunidad.

- 2) Extensión de la atención telefónica, tanto en lo que respecta al número de líneas como de horario, principalmente en momentos de emergencia, así como su gratuidad.
- 3) Reforzamiento de la atención presencial y telefónica mediante recursos humanos suficientes y apropiados y medios alternativos, incluso de atención domiciliaria en casos de emergencia como la que vivimos, que concilien las necesidades de atención personalizada y los derechos a la salud de los y las profesionales que les asisten.
- 4) Asegurar el acceso a la información pública y a una orientación adecuada que permita el efectivo ejercicio de los derechos y disfrute de los servicios públicos. Teniendo en cuenta que en ningún caso pueda excluirse a las personas que no disponen de recursos tecnológicos o capacidad funcional para su uso, por lo que se deberán prever canales informativos de carácter alternativo adaptados a las situaciones derivadas de la exclusión digital.
- 5) Desarrollo de una estrategia de implantación progresiva de medios telemáticos entre las personas mayores y vulnerables, que debe incluir ayudas para su adquisición, formación, mantenimiento técnico, acceso a Wifi libre y asistencia permanente. Su desarrollo debe ser complementario, nunca sustituto de la obligada atención presencial, y tener un diseño asequible y adecuado, que permita el acceso progresivo de la totalidad de los ciudadanos.
- 6) Limitar la obligación de la cita previa, siendo esta solo una opción complementaria que podrá solicitarse presencialmente o por medios telemáticos.
- 7) La apertura de ventanillas de registro único en todas las oficinas y páginas web de las administraciones que, sin cita previa, garanticen la presentación en plazo de cualquier documento o solicitud, así como de su remisión y entrada en la entidad que corresponda.
- 8) Que ninguna administración pueda exigir la presentación de documentos que obren en poder de esa u otra administración o entidad, garantizándolo mediante cruce de datos y medidas alternativas de interoperabilidad entre las mismas.
- 9) La promoción de aplicaciones telemáticas que, mediante el cruce de datos entre distintos organismos y administraciones, hagan posible el trámite de oficio de prestaciones, principalmente de aquellas que desarrollan derechos de emergencia social.

POR UNOS SERVICIOS PÚBLICOS NO DISCRIMINATORIOS

- **Limitar la obligatoriedad de la cita previa**
- **Garantía de atención presencial**
- **Ventanillas de registro único**
- **No al cierre de centros de atención primaria y oficinas de servicios públicos**
- **Dotación de plantillas suficientes y atención telefónica gratuita**
- **Trámite de oficio de las prestaciones de emergencia social**

MANIFIESTO DE LAS PERSONAS MAYORES Y VULNERABLES FRENTE A LA BRECHA Y EXCLUSIÓN DIGITAL

Compartimos el contenido del presente documento y su traslado a las administraciones y a los representantes políticos de las distintas instituciones.

Asociación

Localidad

Teléfono

Email..... @.....

..... / / de 2021ko

Firma y/o sello

(con enviar por email o WhatsApp estar de acuerdo es suficiente)

Enviar a: ajpd.bizkaia@gmail.com , WhatsApp: 688757014 o nagusiak@nagusiak.org