

# **DEFENSORA DE L'AFILIAT**

**Informe 17/12/2019**

(en relació a l'activitat de l'any 2019)

L'any 2019 ha permès consolidar la figura del defensor de l'afiliat com a òrgan neutre i independent de la CASS que es configura cada vegada més com un espai d'escolta, en el qual l'afiliat certament se sent comprès però sobretot i també se sent acompanyat, aconsellat i guiat ja sigui per a comprendre el perquè de la decisió de la CASS, ja sigui per a conèixer els passos a dur a terme per a persistir en la seva legítima voluntat de que es doni lloc a la seva petició, sempre evidentment, dins el marge d'apreciació dels textos que regulen l'activitat de la CASS.

Podem dir doncs, d'una manera general, que aquest any 2019 ha estat novament un any d'acompanyament i consell dels afiliats que han acudit a aquest servei en llur recorregut per al reconeixement dels seus drets.

Així mateix, voldríem remarcar que per raó del fet que l'afiliat s'hagi dirigit a aquest òrgan molt a l'inici del seu recorregut, s'han realitzat molts acompanyaments en la formulació de sol·licituds per al reconeixement de drets, i/o de recursos al Consell d'Administració contra les decisions de les diferents àrees, el que ha permès que es consolidin les demandes d'intervenció del metge tercer, i ara ja també, amb la recentment aprovada modificació de la Llei, la intervenció del Tribunal mèdic (tot i que respecte d'aquest hem d'emetre les nostres reserves). Tot el què val a dir, coadjuva, de manera eficient, a evitar la judicialització de les controvèrsies entre afiliats i CASS.

Aquest any 2019, ha estat també l'any de l'entrada en vigor de tres modificacions de la Llei 17/2008, amb la modificació del règim de cotització de les persones que treballen per compte propi, i la reforma lligada a la regulació de l'accés a l'assistència sanitària pública per a un sistema sanitari més sostenible però també més eficient i alhora de més qualitat, com a grans canvis introduïts per aquestes modificacions.

L'any 2020 ens permetrà doncs valorar si aquestes són ben percebudes pels afiliats, i s'implementen i desenvolupen de manera satisfactòria.

## **ACTIVITAT DE LA DEFENSORA**

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

Durant aquest any 2019 (del 08/01/2019 al 03/12/2019, i tret de 3 setmanes del mes d'agost) s'han dut a terme 142 entrevistes, havent-se obert, a rel d'aquestes, 55 expedients per al seguiment de les respectives peticions dels assegurats.

Els motius pels quals no s'han obert expedients a rel de totes les entrevistes són diversos, però tenen bàsicament a veure amb el fet que tot sovint s'ha demanat accedir al servei del defensor només per a informació de drets o del procediment a seguir per a sol·licitar-los i defensar-los, o quan ja s'havia formulat recurs per davant el Consell d'Administració i s'estava ja a l'espera d'una resolució del mateix, o quan ja s'havia obtingut la mateixa i es volia estar informat sobre els passos següents.

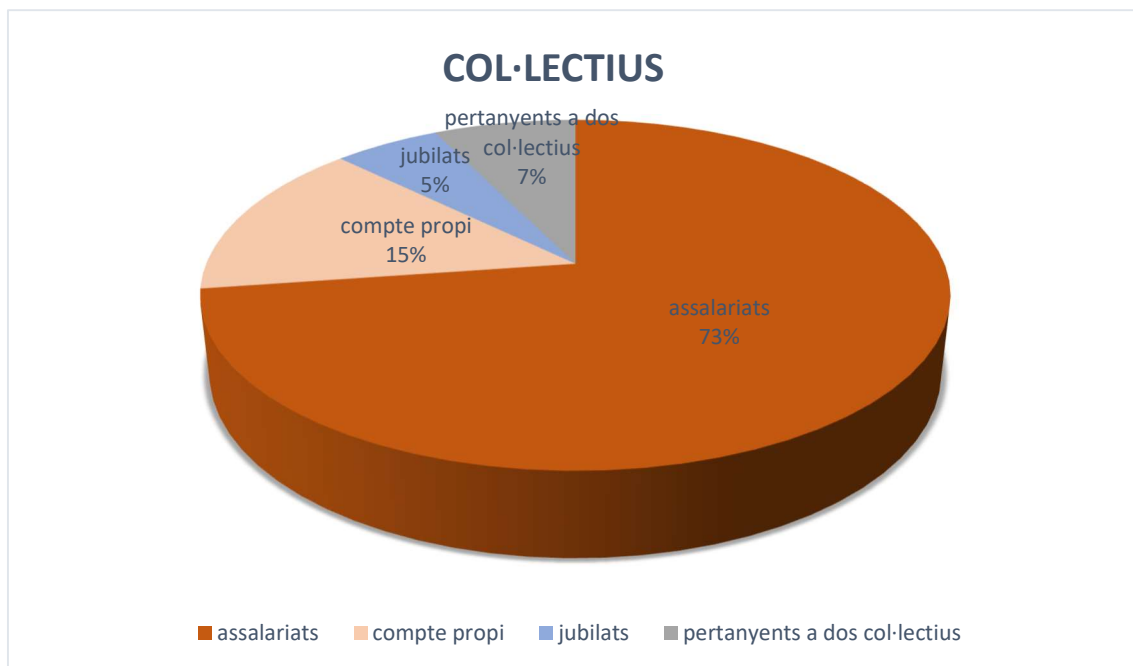
D'aquests 55 expedients 49 han estat reclamacions i 6 queixes, segons la definició que d'aquestes n'efectua l'article 1.1 del Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS, és a dir que les queixes representen un 10,90% dels expedients. D'aquestes 6 queixes, tres ho han estat pel tracte rebut per personal de la CASS, dos per manca d'informació, i una ho era tant per la manca d'informació com pel tracte rebut.

A continuació trobareu un quadre en el qual s'han detallat els motius d'intervenció de la defensora, agrupats per temes més genèrics com "Accident de treball", "Cotització per compte propi", "Pensions", "Queixes", "Reemborsament", "Baixa paternitat/maternitat", "Documentació", "Alta mèdica" i "Expedient sancionador".

| DESCRIPTIU                                 | QUANTITAT | TOTAL    |
|--------------------------------------------|-----------|----------|
| <b>Accident de treball</b>                 |           | <b>2</b> |
| Declaració accident treball (no acceptada) | 1         |          |
| Cobertura baixa com accident treball       | 1         |          |
| <b>Cotització compte propi</b>             |           | <b>1</b> |
| Cotització compte propi (reduïda)          | 1         |          |

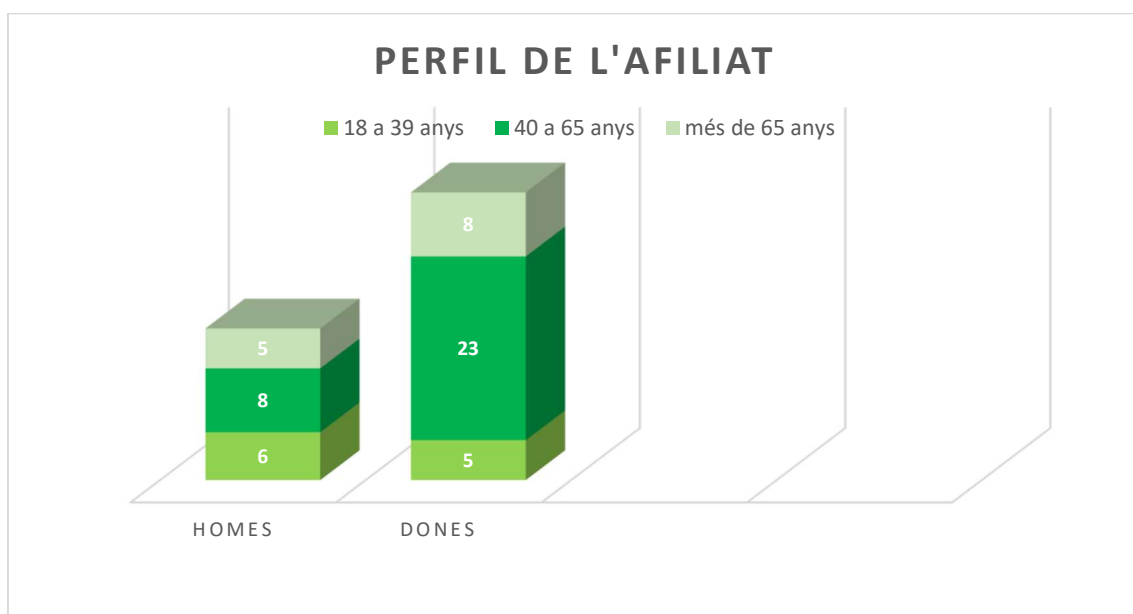
|                                                 |   |           |
|-------------------------------------------------|---|-----------|
| <b>Pensions</b>                                 |   | <b>15</b> |
| Pensió de viduitat                              | 2 |           |
| Alta mèdica i atorgament pensió invalidesa      | 1 |           |
| Pensió invalidesa (desestimació)                | 2 |           |
| Pensió invalidesa (revisió)                     | 3 |           |
| Pensió de jubilació (revalorització)            | 1 |           |
| Pensió de jubilació (revisió)                   | 6 |           |
| <b>Queixes</b>                                  |   | <b>6</b>  |
| Manca informació/tracte                         | 1 |           |
| Tracte                                          | 3 |           |
| Manca informació                                | 2 |           |
| <b>Reembossament</b>                            |   | <b>13</b> |
| Reemborsament prestació                         | 4 |           |
| Reemborsament de despeses                       | 8 |           |
| Reembossament 100%                              | 1 |           |
| <b>Baixa paternitat/maternitat</b>              |   | <b>4</b>  |
| Baixa de paternitat                             | 1 |           |
| Baixa maternitat (reemborsament de prestacions) | 3 |           |
| <b>Documentació</b>                             |   | <b>4</b>  |
| Aportació documentació                          | 1 |           |
| Còpia de documentació                           | 3 |           |
| <b>Alta mèdica</b>                              |   | <b>5</b>  |
| Atorgament alta mèdica (controvertida)          | 5 |           |
| <b>Expedient sancionador</b>                    |   | <b>5</b>  |
| Expedient sancionador (desacord)                | 4 |           |
| Reclamació deute                                | 1 |           |

Dels assegurats concernits per aquests 55 expedients, 40 són assalariats, 8 realitzen una activitat per compte propi, 3 són jubilats, 3 acumulen la condició d'assalariat i per compte propi, i 1 acumula la condició de jubilat i per compte propi.



Així mateix podem indicar que els assegurats d'aquests 55 expedients oberts, 19 són homes i 36 són dones.

Dels 19 homes, 6 tenen entre 18 i 39 anys, 8 entre 40 i 65 anys i 5 més de 65 anys. De les 36 dones, 5 tenen entre 18 i 39 anys, 23 entre 40 i 65 anys i 8 més de 65 anys.



### **Admissió a tràmit de les sol·licituds d'intervenció**

Totes les sol·licituds d'intervenció de la defensora han estat admeses a tràmit, d'acord amb el què prescriu l'article 2.3 del Protocol, el mateix dia de la seva recepció, bàsicament perquè en la majoria de casos és en el transcurs de la primera entrevista amb l'assegurat que s'omple i signa la mateixa.

### **Tramitació dels expedients**

Per a la tramitació de tots els expedients s'ha actuat de conformitat a allò que estableix l'article 2.5 del Protocol, és a dir que la totalitat dels mateixos s'ha tancat en el termini màxim de 30 dies a comptar de la seva obertura, havent-se entretant, i en funció del contingut de la reclamació i/o de la queixa, demanat la informació corresponent i/o realitzat una gestió i/o una entrevista amb l'àrea de la CASS concernida.

### **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 o 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 per la tramitació de tots els expedients.

| Àrea afectada         |    |
|-----------------------|----|
| Control sanitari      | 26 |
| Control administratiu | 13 |
| Gabinet jurídic       | 2  |
| Pensions              | 8  |
| Prestacions           | 11 |

### **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 no superior a un mes a comptar del dia de la presentació de la queixa o la reclamació.

Igualment, el precepte ans referit indica que 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 pel defensor.

El termini concret emprat per a la gestió/tramitació dels expedients durant aquest any 2019, ha estat d'entre 1 i 30 dies, amb un termini mig de 20 dies per a la resolució i tancament, ja sigui per mitjà de comunicació directa amb l'assegurat, o de comunicació a l'assegurat mitjançant carta, o de carta dirigida al Consell d'Administració o encara de informe intern, segons els casos.

### **DESENVOLUPAMENT D'ALTRES FUNCIONS DEL DEFENSOR**

D'acord amb allò que prescriu el Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS, el defensor de l'afiliat també pot, a banda de desenvolupar les funcions ans descrites i detallades, *“detectar i avaluar les dificultats constatades, així com pot proposar millores en l'organització i la reglamentació de la CASS”*.

En relació a l'anterior, i tal com ja hem palesat en apartats anteriors, han arribat aquest any 2019 a aquest òrgan queixes relatives a la manca d'informació sobre els drets en general (sobretot respecte de les cotitzacions dels assegurats per compte propi), així com respecte d'una manca de empatia i/o d'amabilitat de certes persones de certes àrees de la CASS.

Si bé cert és que en tot l'any 2019 (del 08/01/2019 al 03/12/2019) tan sols s'han rebut 6 queixes, de les 142 entrevistes mantingudes i dels 55 expedients oberts, el que representa un 10,90% dels afiliats que han estat rebuts per aquest servei i a rel de la visita dels quals s'ha tramitat un expedient, voldríem recordar que és important que el personal tingui sempre present d'una banda, que en el tracte dispensat als

afiliats ha de prevaldre l'empatia i l'amabilitat com sigui que en general és molt possible que aquell assegurat que acut a ells, es trobi en una situació econòmica i/o personal complicada, i/o a més, estigui patint problemes de salut; d'altra, que la informació clara continua i adequada és un requisit de bona pràctica que es vol seguir respectant, i finalment d'altra, que és en l'interès dels assegurats i en el d'ells mateixos que han de gaudir de la sensació sense dubte reconfortant que s'obté quan gràcies a la teva ajuda i coneixements una persona se sent acompanyada en l'exercici i el reconeixement dels seus drets.

Només així es continuarà podent gaudir, quan s'acudeix a la CASS, d'un tracte humà que cal preservar.

A banda de l'anterior, i sense pretendre donar lliçons a ningú com si de Cassandra amb els troians es tractés, no podem deixar de recollir en el present informe el nostre parer respecte de la modificació de l'article 257 de la Llei 17/2008.

Tal com anunciàvem en la introducció del present informe, aquesta modificació pot, al nostre humil entendre, arribar a ésser percebuda pels afiliats com una contrarietat més en el procés de valoració de la seva incapacitat. Contrarietat que a més, podria revelar-se poc útil i efectiva, com sigui que hom no ignora que els processos, quan més simples són, més efectius i interessants resulten des d'un punt de vista resolutiu.

En efecte, la modificació del dit article 257 ha comportat canvis en el procediment de resolució de recursos administratius mèdics de tal manera que el Consell d'Administració pot demanar l'emissió d'un tercer informe mèdic quan el del facultatiu especialista sense cap vinculació amb les parts emès en mèrits de l'apartat 2 de l'article 257, i el de la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS no són coincidents.

Aquest dit tercer informe mèdic emès per un Tribunal mèdic no fa més que afegir-se a dos altres, vegi's tres: el de la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS, el del metge facultatiu especialista sense cap vinculació amb les parts, i el del metge tractant del afiliat, que no deixa de ser un examen mèdic al qual els demés s'afegeixen.

Així, aquest tercer informe mèdic no deixa de ser en realitat un quart examen mèdic de l'afiliat, amb el consegüent neguit i enrenou per a l'assegurat, i la manca d'efectivitat i lleugeresa de tot el procés de valoració.



No seria més útil doncs que el primer informe imparcial que s'emetés, per raó de discrepàncies entre el metge tractant i la Comissió de Valoració mèdica de la CASS, ja fos dut a terme per un especialista en valoració del dany corporal?

Tot, fins i tot sense la necessitat de que fos fruit d'un treball en el marc d'un Tribunal mèdic que al final el que fa és augmentar la feixuguesa de tot el procés de valoració.

Aquest procediment que suggerim s'ajustaria de fet molt més a allò que succeeix en via judicial, i seria interessant perquè s'acabaria obtenint un procés de resolució extrajudicial de discrepàncies relatives a valoració de la incapacitat d'un assegurat, senzill, ràpid i molt eficaç.

No podem acabar el present informe sense donar novament les gràcies a tot el personal de la CASS amb qui s'ha tingut el plaer de treballar durant aquest any 2019, compartint certament en ocasions visions i parers diferents però que no deixen d'enriquir-nos uns i altres. La seva ajuda i predisposició al diàleg són la base de la nostra col·laboració al servei de tots els assegurats.

A Andorra la Vella, el dia 17 de desembre del 2019.

La defensora de l'afiliat,