

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I A LA INCLUSIVITAT (ESPAIS I SERVEIS PÚBLICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de setembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'existència d'espais o serveis no accessibles a l'Hospital del Mar i l'Hospital de l'Esperança.

Hi exposava el següent:

- A l'Hospital del Mar faltaven encaminats per a persones amb discapacitat visual i no tots els banys adaptats disposaven de baranes, alarmes, ni era possible fer-hi el gir.
- A l'Hospital de l'Esperança, la plataforma elevadora no suportava el pes d'una cadira de rodes amb la persona usuària, els taulells eren alts i les persones amb cadira de rodes no hi podien accedir, no hi havia bany adaptat a oftalmologia i no hi havia encaminats per a persones amb discapacitat visual.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures**, així com a l'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe de l'IMPD

El dia 27 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMPD. L'escrit exposa el següent:

- Des del Departament de Promoció i Suport de l'IMPD s'havia acompanyat la ciutadana a diferents visites a l'Hospital del Mar i s'havia fet un seguiment dels acords presos amb l'hospital perquè implementessin les millores en accessibilitat necessàries. En aquests acompanyaments hi havien participat les tècniques dels districtes de Ciutat Vella i Sant Martí, així com tècnics d'accessibilitat de l'IMPD.
- Fruit d'aquests acompanyaments, hi havia aspectes que l'hospital havia millorat i altres que estaven en procés de millora.
- Recomanaven a la ciutadana que, a part d'informar l'IMPD i qui considerés, fes les peticions, queixes, reclamacions, etc. també a l'administració competent per motivar més l'adopció de les mesures de millora pertinents.

2. Informe de la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures

El dia **27 de** febrer de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació de la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures, que és un informe del Parc de Salut Mar de Barcelona. L'escrit exposa el següent:

- Quant a l'accessibilitat a l'Hospital del Mar i l'Hospital de l'Esperança, el Departament de Serveis Generals i Infraestructures del Parc de Salut Mar de Barcelona té cura que les instal·lacions dels centres compleixin els estàndards de qualitat de servei i els que exigeix la normativa vigent.
- La plataforma elevadora de l'Hospital de l'Esperança admet un pes de fins a 190 quilograms i cadires de rodes d'amplària convencional. És per aquesta raó que els usuaris d'algunes cadires elèctriques o d'amplària superior a la convencional, si bé no poden utilitzar la plataforma elevadora, disposen dels diferents ascensors del centre per accedir a determinats espais o serveis.
- Els taulells de l'Hospital de l'Esperança són antics i no s'hi han fet accions correctores de l'alçada, a excepció del taulell de consultes externes d'oftalmologia.
- El bany d'oftalmologia de l'Hospital de l'Esperança no està adaptat, però el centre disposa d'altres banys, com el que està situat a l'entrada, amb adaptacions.
- A l'Hospital de l'Esperança no existeixen encaminats per a persones amb discapacitat visual, però tant a l'Hospital de l'Esperança com a l'Hospital del Mar s'estan fent de manera continuada millores en les seves instal·lacions i portant a terme diferents intervencions per tal de donar resposta a les

necessitats de mobilitat interna dels seus usuaris. Entre altres accions, per exemple, s'ha incorporat una locució a tots els ascensors per tal d'orientar la persona en la direcció i situació de la porta.

- Actualment s'està treballant en la segona fase del Pla d'ampliació de l'Hospital del Mar, el qual preveu la construcció d'un nou edifici que permetrà traslladar part de l'activitat de l'Hospital de l'Esperança, cosa que millorarà l'accessibilitat i habilitarà l'entorn amb l'objectiu d'aconseguir la màxima autonomia i comoditat per a persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional.
- La ciutadana havia presentat diferents reclamacions amb motiu de l'accessibilitat als centres i totes havien estat analitzades, avaluades i contestades.

CONSIDERACIONS

1. Resposta municipal genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que la informació facilitada en els informes de resposta és molt genèrica i hi manca informació.

Pel que fa a la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures, s'havia sol·licitat que informés sobre el coneixement que tenia de la situació exposada a la queixa, així com que s'expliqués com es vetllava des d'aquella regidoria per l'accessibilitat als centres hospitalaris.

Pel que fa a l'IMPD, també s'havia sol·licitat informació sobre la tasca d'aquell institut per promoure o garantir l'accessibilitat als centres hospitalaris de la ciutat.

En ambdós casos entenem que les informacions no han estat suficients ni clarificadores. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la **Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures i a l'IMPD** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Accessibilitat en els serveis de salut

La ciutadana manifestava a la queixa presentada a la Sindicatura el seu malestar per la manca d'accessibilitat plena en dos centres hospitalaris: l'Hospital del Mar i l'Hospital de l'Esperança, i assenyalava que hi havia elements que no facilitaven l'accés i l'ús normalitzat de les instal·lacions d'aquells centres sanitaris.

Cal dir que tant l'Hospital del Mar com l'Hospital de l'Esperança formen part del Parc de Salut Mar (PSMAR) Barcelona, en el marc comú del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona, amb nous Estatus aprovats per l'Acord Gov/71/2019, de 21 de maig. El

Consell Rector del Consorci està format per sis vocals representants de la Generalitat de Catalunya i quatre vocals representants de l'Ajuntament de Barcelona.

En l'informe elaborat pel PSMAR s'exposa que es té cura que les instal·lacions dels centres compleixen els estàndards de qualitat i els que exigeix la normativa vigent. Tot i així, es detallen alguns elements o punts (relacionats amb la queixa de la ciutadana) no accessibles, com la plataforma elevadora, els taulells i el bany d'oftalmologia de l'Hospital de l'Esperança.

També s'exposa que ni l'Hospital de l'Esperança ni l'Hospital del Mar disposen d'encaminats per a persones amb discapacitat visual, però que s'havia incorporat una locució als ascensors per poder orientar les persones.

La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu de les Nacions Unides estableix a l'article 25 que **les persones amb discapacitat tenen dret a gaudir tant com sigui possible de la salut sense discriminació per motius de discapacitat.**

La Llei 13/2014, d'accessibilitat, estableix als articles 24 i 25 que **els serveis públics, considerats essencials o d'interès general, s'han d'oferir de forma accessible.**

L'article 42 de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, estableix que **les administracions públiques han d'elaborar plans d'accessibilitat que identifiquin i planifiquin les actuacions necessàries** perquè els edificis i els serveis assoleixin les condicions d'accessibilitat establertes per la llei. Aquests plans d'accessibilitat han de contenir una diagnosi de les condicions existents i determinar les actuacions necessàries, així com establir criteris de prioritat.

En la línia del que determina la normativa, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el maig de 2017 la **Mesura de govern per l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026**. La mesura de govern establia diferents objectius, entre els quals hi havia l'objectiu 4, consistent en la realització del diagnòstic de l'accessibilitat dels serveis sanitaris d'atenció primària de la ciutat i d'altres espais d'atenció especialitzada en salut en l'àmbit municipal.

Fruit d'aquella mesura de govern, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) realitza i publica el Diagnòstic - Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026. No obstant aquest diagnòstic, quan es refereix a equipaments de salut, fa referència sols als CAP i no analitza els centres hospitalaris de la ciutat. Per aquest motiu, des de la Sindicatura **es recomana que, en accions futures que es desprenguin de la Mesura de govern per l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026, s'hi incorporin també els centres hospitalaris de la ciutat** (com a mínim aquells que són gestionats, encara que en part, per l'Ajuntament de Barcelona).

Plantejant la possibilitat que els centres hospitalaris esmentats disposessin dels seus propis plans d'accessibilitat, des de la Sindicatura s'ha fet una recerca a través del web, sense que es trobés cap document en aquest sentit.

Tot i així, és necessari assenyalar dos aspectes. Per una banda, el fet que el PSMAR està immers en el **Pla estratègic 2021-2025, en l'Horitzó 2030**, que ha de comportar

millores en la governança, la participació i la satisfacció de les persones usuàries amb un model que posi al centre les persones. L'informe del PSMAR també fa referència a la segona fase del **Pla d'ampliació de l'Hospital del Mar amb la construcció d'un nou edifici** que ha de millorar l'accessibilitat.

Per l'altra, que els aspectes sobre els CAP que es tenen en compte en el Diagnòstic de l'IMPD, tant en la detecció com en les recomanacions, també poden ser (com a mínim de forma parcial) d'aplicació en centres hospitalaris.

Per tant, hi ha una tasca realitzada i prevista que permet albirar millores en l'accessibilitat d'aquests centres.

Hem de tenir present que, segons la normativa, cal orientar-se al disseny universal que permeti fer els serveis plenament accessibles a tothom. Per disseny universal s'entén el disseny de productes, entorns i serveis que puguin utilitzar totes les persones, sense necessitat d'adaptació ni disseny especialitzat. Per tant, hi ha un ampli recorregut de millora en aquest sentit, tot i la tasca que ja s'està duent a terme.

3. Adaptació progressiva i ajustos raonables

La Llei 13/2014, d'accessibilitat, preveu **l'adaptació progressiva** dels edificis ja existents de forma gradual fins que assoleixin les condicions que permetin a les persones amb mobilitat reduïda fer-ne ús, amb els principis d'ajustos raonables i de proporcionalitat.

Els punts als quals es fa referència en la queixa, i que també s'aborden a l'informe del PSMAR, no són accessibles, però sí que serien practicables, ja que permeten, de forma alternativa, fer ús dels serveis necessaris, tot i que introdueixen incomoditats i pot ser temps i dedicació afegida.

Cal tenir en compte, però, que el dret a la salut no es veu qüestionat per aquests elements. També és important recordar el context de crisi econòmica i col·lapse del sistema de salut. Aquestes circumstàncies porten a prestar atenció al **concepte d'ajustos raonables**.

Així, la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu de les Nacions Unides defineix a l'article 2 els ajustos raonables, pels quals s'entenen modificacions i adaptacions necessàries i adequades que no imposin una càrrega desproporcionada o indeguda, per garantir a les persones amb discapacitat el gaudi o l'exercici en igualtat de condicions amb les altres.

En el mateix sentit, la Llei 13/2014, d'accessibilitat, defineix a l'article 3.p el concepte de proporcionalitat, pel qual la qualitat d'una mesura de millora de l'accessibilitat segons la qual els costos o les càrregues que implica estan justificats, atenent diferents criteris.

Per tant, entenem que **la previsió exposada d'obres d'ampliació i millora de l'accessibilitat, així com les intervencions que s'han pogut fer derivades de les queixes presentades per la ciutadania, s'ajusten al que preveu la normativa.**

4. Atenció a la ciutadania

L'informe de l'IMPD exposa que s'ha acompanyat la ciutadana en visites fetes a l'Hospital del Mar (tant tècnics del mateix institut com dels districtes de Ciutat Vella i Sant Martí) i s'ha fet un seguiment dels acords amb l'hospital, cosa que ha donat lloc a millores implementades i a altres qüestions que estaven en procés de millora.

L'informe del PSMAR també exposa que la ciutadana ha presentat reclamacions en matèria d'accessibilitat, les quals han estat analitzades, avaluades i contestades.

L'article 3.1 de la Llei 40/2015 estableix que les administracions públiques, en la seva actuació, han de respectar els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania, simplicitat i claredat, a més dels principis de participació i objectivitat.

Al seu torn, la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— estableix a l'article 5 que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima, i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen. Així mateix, totes les persones tenen dret a ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal municipal, que hauran de facilitar l'exercici de llurs drets.

Es pot constatar, per tant, a través de les informacions aportades a aquesta institució supervisora, que **l'atenció a la ciutadana s'ha ajustat al que preveu la normativa**, atès que ha estat atesa per diferents serveis i professionals i les seves queixes han estat analitzades i han comportat modificacions implementades o previstes.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'Ajuntament de Barcelona ha actuat i segueix intervenint d'acord amb la normativa, i ha de seguir avançant per assolir l'accessibilitat universal en els equipaments públics, en especial en aquells que contribueixen a fer efectiu el dret a la salut.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMPD** que, en accions futures que es desprenguin de la Mesura de govern per l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026, s'hi incorporin també els centres hospitalaris de la ciutat (com a mínim aquells que són gestionats, encara que en part, per l'Ajuntament de Barcelona).
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures** que presti especial atenció a l'accessibilitat en l'ampliació de l'Hospital del Mar.

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

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat