



Informe de la Defensora de l'Afiliat

Any 2022

Judith Silvestre Hernández

Índex

1.	Introducció	2
2.	Activitat de la Defensora	3
2.1	Tipus d'intervenció, nombre d'entrevistes i persones sol·licitants.....	3
2.2	Admissió a tràmit de les sol·licituds d'intervenció.....	6
2.3	Tramitació dels expedients	6
2.4	Serveis de la CASS amb qui s'ha col·laborat per a la instrucció dels expedients	7
2.5	Finalització de l'expedient i comunicació.....	8
3.	Altres activitats de la Defensora	9

1. Introducció

El present Informe s'emet en relació al treball realitzat com a Defensora de l'Afiliat durant l'any 2022. Malgrat aquest serà el meu primer Informe realitzat sobre el treball com a Defensora durant tot un any, no es podrà realitzar una comparativa amb tot l'any 2021 doncs vaig actuar com a Defensora a partir del 15 de juny de 2021.

L'Informe anterior indicava que quan vaig ésser designada Defensora de l'Afiliat encara continuaven vigents moltes mesures excepcionals acordades en el marc de la situació d'emergència sanitària. Aquesta situació va fer que s'evitessin desplaçaments a les dependències de la CASS per realitzar les entrevistes amb mi, oferint la possibilitat de realitzar-ho per telèfon. En l'actualitat, per sort, ja no estan vigents aquestes mesures però la possibilitat de realitzar l'entrevista per telèfon s'ha mantingut, considerant que és una eina per poder fer més accessible la meva figura als afiliats.

Durant l'any 2022 s'han realitzat 153 entrevistes amb els afiliats el que suposa més del doble de les realitzades l'any 2021 (15 de juny-31 de desembre).

En general els temes tractats no difereixen molt dels tractats en anys anteriors. Però si l'any passat el major nombre d'entrevistes es trobava relacionat amb la disconformitat amb altes mèdiques i determinació del grau d'invalidesa, aquest any la major part dels temes tractats es troben relacionats amb la disconformitat dels afiliats per la manca total o parcial de reemborsament d'actes mèdics.

Sí cal però posar èmfasi en els següents aspectes: el nombre de queixes rebudes i el nombre d'afiliats que assisteixen a la Defensora volent rebre informació.

En aquest sentit, el nombre de queixes rebudes aquest any és similar al de l'any passat amb una gran diferència, aquest any s'ha mantingut el nombre de queixes però el termini objecte d'estudi és el doble (6 mesos i 15 dies respecte el 2021 i els 12 mesos respecte el 2022). En el cas del nombre d'afiliats que acudeixen a la Defensora per rebre informació continua essent elevat.

D'altra banda, en moltes de les entrevistes realitzades he pogut comprovar com el que en un inici era una reclamació per no trobar-se d'acord l'afiliat amb una resolució de la CASS, per exemple, en realitat es tractava d'una manca d'informació respecte la resolució que li havien notificat i els seus drets. Per aquest motiu, s'ha decidit indicar i diferenciar també aquells expedients que finalment el que s'ha fet ha estat informar a l'afiliat respecte els seus drets i els dubtes que pogués tenir. Cal tenir present que de les entrevistes realitzades amb els afiliats, 57 van voler rebre més informació respecte la seva situació, el que suposa que gairebé un 35% de les entrevistes ho han estat per aquest motiu.

A continuació exposaré més detalladament les sol·licituds rebudes, el motiu de les mateixes i les seves particularitats.

2. Activitat de la Defensora

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

Des de l'inici de la meua activitat com a Defensora de l'Afiliat, s'ha prestat el servei de defensor de l'afiliat tots els dilluns de 9h a 13h, o altre dia de la setmana si no ha estat possible realitzar el servei en aquest horari.

Durant aquest període i com he comentat anteriorment, s'han realitzat 153 entrevistes amb els afiliats i s'ha sol·licitat informació o s'han mantingut reunions internes amb altres departaments de la CASS en 90 ocasions. Respecte les entrevistes realitzades, s'han obert i tramitat 128 expedients. La diferència entre el nombre total d'entrevistes amb afiliats amb el nombre d'expedients oberts ha estat per quan en alguna ocasió s'han realitzat més d'una entrevista en el marc del mateix expedient. Per exemple, en una ocasió s'han realitzat fins a 5 entrevistes amb el mateix afiliat per tractar el mateix expedient.

D'aquest expedients, 79 han estat reclamacions, 57 han estat demandes d'informació i 27 han estat queixes. El motiu d'haver tractat 163 reclamacions, queixes i demandes d'informació en els 128 expedients oberts, és per quan gran part dels mateixos han tingut una doble condició.

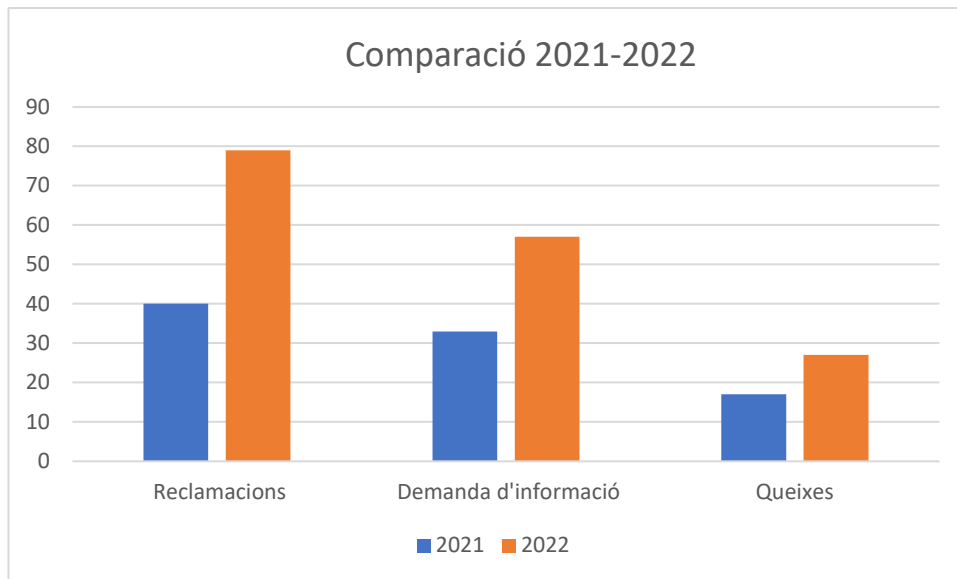
Les persones que han sol·licitat la intervenció d'aquest servei han obtingut una entrevista amb la defensora de forma presencial o de forma telefònica. A més, podem precisar que, en general, els afiliats han realitzat una entrevista, si bé, en 11 ocasions ha estat necessari realitzar 2 entrevistes i en molts pocs casos, fins a 5, ja que han requerit un cert seguiment.

Amb el benentès que les reclamacions i queixes ho són segons la definició d'aquesta que s'efectua en l'article 1.1 del Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS. En aquest sentit, les reclamacions han suposat el 48,47%, les demandes d'informació el 34,97% i les queixes el 16,56%.

De les queixes, el 25,93% ha estat pel retard en les resolucions, el 34,23% pel tracte rebut i el 40,74% per una manca d'informació.

Vegis en aquest sentit el següent quadre:

Reclamacions	79
Demanda d'informació	57
Queixes	Retard 7
	Tracte 9
	Manca informació 11
Total queixes	27
TOTAL	163



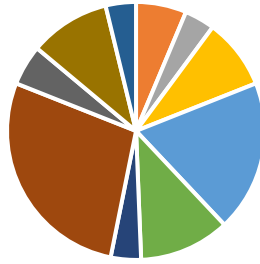
Pel que respecta les reclamacions:

- El 6,32% és en relació a la pensió de jubilació
- El 3,79% en relació a la pensió de viduïtat
- El 8,86% en relació a la pensió d'invalidesa
- El 18,98% en relació a l'alta mèdica
- El 11,39% en relació a la desestimació de la baixa mèdica per accident de treball
- El 3,79% en relació a la cotització per compte propi
- El 27,84% en relació al reemborsament de prestacions
- El 5,06% en relació a les demandes del 100%
- El 10,10% en relació a la manca de drets
- I el 3,79% en relació a altres aspectes

Vegis els següents quadres al respecte:

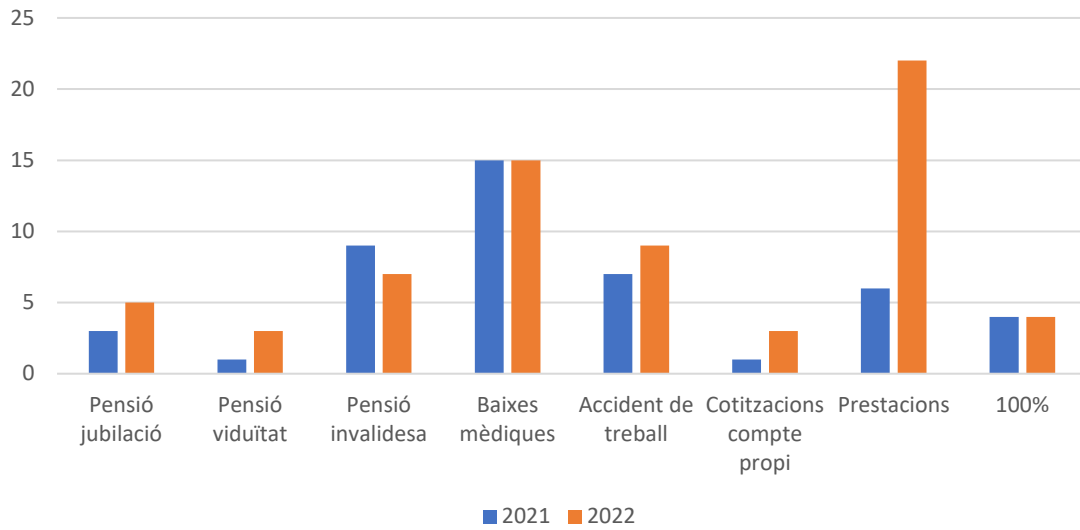
Motiu de les reclamacions	
Desacord amb la pensió jubilació	5
Desacord amb la pensió viduïtat	3
Desacord amb la pensió invalidesa	7
Desacord amb l'alta mèdica	15
Desacord amb la desestimació d'AT	9
Desacord amb la cotització per compte propi	3
Desacord amb el reemborsament prestacions	22
Desacord amb la denegació del 100%	4
Desacord amb la manca de drets	8
Altres	3
TOTAL	79

Motiu de les reclamacions

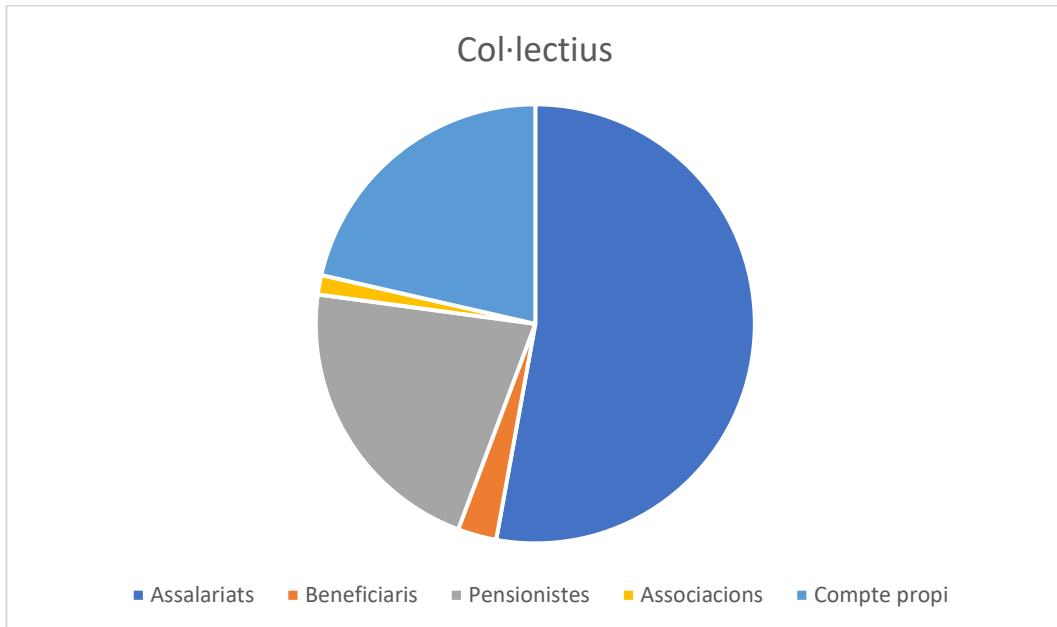


- Motiu de les reclamacions
- Desacord amb la pensió jubilació
- Desacord amb la pensió viduïtat
- Desacord amb la pensió invalidesa
- Desacord amb l'alta mèdica
- Desacord amb la desestimació d'AT
- Desacord amb la cotització per compte propi
- Desacord amb el reemborsament prestacions
- Desacord amb la denegació del 100%
- Desacord amb la manca de drets
- Altres

Comparació 2021 i 2022



Respecte de la condició dels afiliats que han acudit al servei de la defensora de l'afiliat, podem referir que el 57,03% són assalariats, 7,81% realitzen una activitat per compte propi, 26,56% són pensionistes, 6,25% són beneficiaris i el 2,34% tenen altres condicions (com prejubilats o estudiants majors de 25 anys).



Així mateix, i en relació al perfil de l'afiliat que consulta el servei podem concretar que un 47,24% són homes i 52,75% són dones.

2.2 Admissió a tràmit de les sol·licituds d'intervenció

S'han admès a tràmit les sol·licituds d'intervenció de la defensora el mateix dia de la seva recepció, sols en una ocasió ha estat necessari esperar el lliurament de la documentació acreditativa de la reclamació.

2.3 Tramitació dels expedients

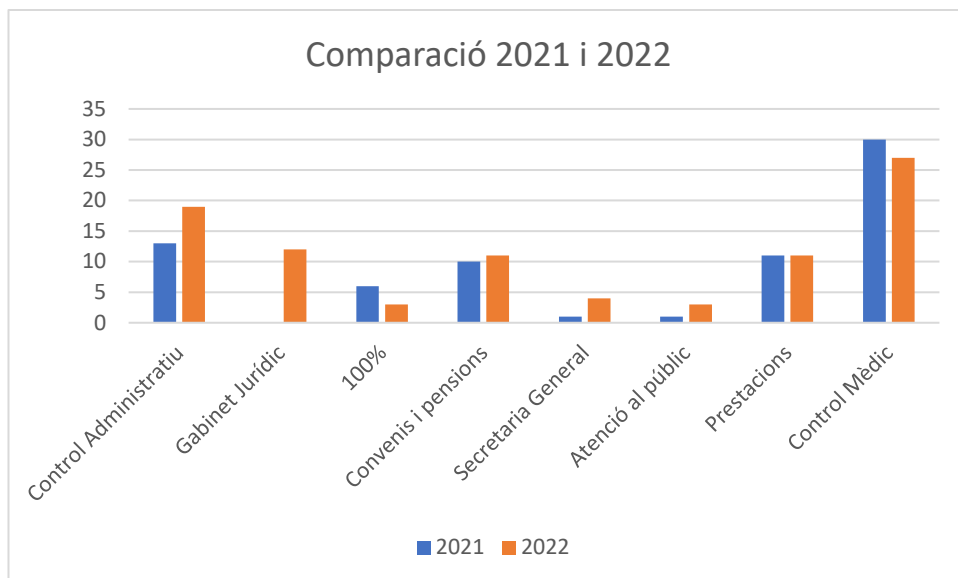
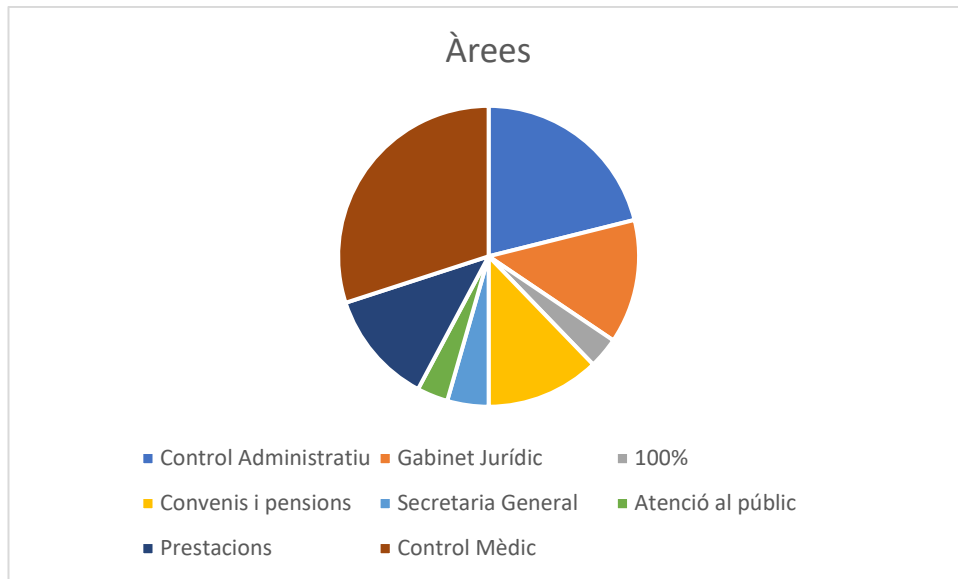
Per a la tramitació dels expedients s'ha actuat de conformitat a allò que estableix l'article 2.5 del Protocol.

Així doncs, i en funció del contingut de la reclamació, s'han demanat els expedients i documentació a les diferents àrees afectades, ens hem entrevistat amb personal de l'àrea en qüestió, o simplement hem dut a terme l'entrevista amb l'afiliat.

2.4 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 de treballar, no existint mai cap impediment al respecte.

Vegis el gràfic que es fa constar a continuació:



2.5 Finalització de l'expedient i comunicació

L'article 2.6 del Protocol indica 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 però cal tenir present que i bé en el còmput d'aquest termini no s'ha de tenir en compte el temps emprat per a completar la documentació.

Durant aquest període 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 63 dies (en una única ocasió). En aquest últim cas va ser necessari sol·licitar informació tan a la corresponent àrea concernida com a tercers i al propi afiliat. Quan es sol·licita informació a altres àrees o departaments de la CASS, normalment es facilita la informació en un termini màxim de 7 dies. Però en els casos en que ha estat necessari realitzar la demanda a tercers o al propi afiliat, el termini per a poder rebre la informació ha estat molt més llarg.

Tanmateix podem precisar que els expedients són resolts en un mitja de 10 dies.

S'ha realitzat un informe intern per cadascun dels expedients que han estat oberts i en els mateixos s'ha fet constar sempre el procediment emprat per a comunicar el resultat de l'expedient a l'afiliat en qüestió. Així, dels expedients oberts, en el 54,54% dels expedients s'ha informat del resultat mitjançant correu electrònic, el 7,57% mitjançant carta, en el 33,33% s'ha pogut informar en el mateix moment de realitzar l'entrevista i en el 4,54% s'ha informat per telèfon.

3. Altres activitats de la Defensora

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'una pensió d'invalidesa que ha requerit gestions amb la seguretat social portuguesa, i en una altra gestió que ha requerit gestions amb la seguretat social espanyola.

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, tal i com ja vaig poder indicar l'any anterior. I això és per quan les queixes dels afiliats continuen essent sobretot en relació aquests dos extrems.

Pel que respecte la manca d'informació, tot i que sí que és cert que els drets dels afiliats es troben perfectament recollits en la legislació com és la Llei 17/2008 de la seguretat social i tots els reglaments que la desenvolupen, no podem negar que aquest tipus d'informació i sobretot la seva comprensió, no resulta tan senzilla per a tothom. Com sabem, la Llei ha estat modificada en múltiples ocasions, a vegades fins i tot a través d'altres lleis i fa anys que no es publica una consolidació de la mateixa. Sense fer esment de la gran quantitat de reglaments existents que desenvolupen la pròpia llei.

Per tant, entenem que la CASS juga un paper molt important, la possibilitat de brindar tota la informació al respecte a l'afiliat. No sols és necessari que aquesta informació sigui donada sinó que és necessari que sigui efectivament donada. És a dir, que amb la informació que es doni, l'afiliat la pugui no sols conèixer sinó també entendre. En moltes ocasions m'he trobat que malgrat la CASS va donar tota la informació necessària, l'afiliat no ho va entendre.

En altres ocasions, l'afiliat rep una comunicació escrita al seu domicili i aquesta no va acompanyada de la informació necessària per tal que pugui entendre el motiu de la resolució. Així considero que en gran part d'aquestes ocasions, la informació i sobretot, motiu de la decisió, que conté la resolució és insuficient. A tall d'exemple, en el cas de la no acceptació del reemborsament d'algun acte mèdic, la comunicació és un model tipus en el que es fa constar per exemple "manca de compliment dels requisits administratius", sense que en cap cas s'indiqui quins són els requisits incomplets.

Aquest aspecte ja es va indicar en el passat Informe però la situació actual és similar.

Finalment, i molt lligat a la importància de la informació es troba el tracte rebut per cada afiliat. En relació a les queixes rebudes sobre el tracte (9), cal indicar que (7) d'elles fan referència a una mateixa àrea, aquest fet es podria entendre per la naturalesa sensible de les decisions que han de comunicar als afiliats, doncs no és la mateixa situació donar informació sobre algun aspecte que l'afiliat pot tenir dubtes que haver de comunicar

una decisió que l'afiliat no comparteix i li afecta directament. Igualment mencionar que malgrat la coincidència en algunes ocasions d'aquestes queixes en una mateixa persona es va procedir a realitzar les gestions pertinents, sense que hagi hagut cap incidència amb posterioritat.

Per tot, és necessari que el tracte s'ajusti tant a la situació personal de l'afiliat com a la naturalesa del que es vol comunicat i a més, sigui adaptat per tal de procurar que la informació donada sigui correctament entesa. No podem oblidar que el paper de l'empatia és totalment base en la relació de l'afiliat i la CASS. Normalment, l'afiliat acostuma a tenir relació amb la CASS en situacions poc agradables i delicades, per quan considerem que és necessari procurar un bon tracte adaptat i amb empatia per tal que es pugui crear una situació de confiança en la institució i sobretot poder tenir la certesa per part de l'afiliat del motiu de la resolució o decisió que l'afecta.

Sense més, aprofito l'avinentesa per saludar-vos molt atentament,

Judith Silvestre Hernández,
Defensora de l'Afiliat

A Andorra la Vella, 26 de gener de 2023