

DEFENSORA DE L'AFILIAT

Informe 18/12/2018

(en relació a l'activitat del 04/09/2018 al 11/12/2018)

Aquest informe és el primer dels que haurà d'emetre la nova figura del defensor de l'afiliat. Tot i que tan sols hagin estat 3 mesos i mig d'activitat, i que el Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS estableixi que l'informe és anual, s'ha preferit emetre el present, i primer, relatiu a l'activitat de la defensora, a fi que el Consell d'Administració -a quin encara no ha estat necessari dirigir-se a fi de suggerir un canvi o reflexió de canvi en la presa de decisions, en veurem el perquè- tingui coneixement de com s'ha estat desenvolupant fins el dia d'avui les funcions d'aquest òrgan consultiu.

El canvi del terme amb el qual es designa actualment aquest òrgan ha estat encertat com sigui que recull l'essència de la tasca de defensa de l'afiliat, que no pot ésser altrament entesa que com aquella en el marc de la qual s'escolta i s'aconsella l'afiliat sobre què fer, i com fer-ho, davant d'una decisió de la CAIXA ANDORRANA DE SEGURETAT SOCIAL que li sembla injusta.

Tot, donant les explicacions necessàries per a que en primer lloc l'assegurat entengui els motius i fonaments de la decisió contra la qual s'alça, informant-lo però també, si s'escau, de les vies al seu abast, i fins i tot, perquè no -encara no hagi estat necessari fins ara-, ajudant-lo intervenint prop del Consell d'Administració per a fomentar, en la mesura del possible, una revisió de la decisió adoptada tot fonamentant-ne el perquè.

I tot, sempre tenint en compte que l'activitat de la CAIXA ANDORRANA DE SEGURETAT SOCIAL es troba molt regulada tant per la Llei 17/2008, com per tot el desplegament reglamentari que l'acompanya, i que de ben cert, la completa i la precisa. Sense oblidar la interpretació que de tota aquesta legislació efectuen els nostres Tribunals.

El defensor de l'afiliat és doncs aquell que amb escolta activa, entén el neguit de l'assegurat, i li trasllada, dins el respecte més absolut del sentiment d'injustícia que porta l'assegurat a adreçar-se a aquest òrgan, les explicacions necessàries per a que l'assegurat pugui decidir si persisteix en la oposició a la decisió que l'afecta, o bé en desisteix.

Ha estat per mi tot un plaer sentir així la tasca que he desenvolupat, i percebre el retorn positiu dels assegurats que han acudit a aquest servei que els hi ofereix la CASS.

Ho ha estat igualment, per l'acollida i el tracte dispensat pel personal de diferents àrees amb qui s'ha col·laborat, el qual s'ha mostrat sempre receptiu a la figura del defensor, així com als suggeriments o intercanvis d'opinió que s'han pogut tenir.

ACTIVITAT DE LA DEFENSORA

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

- Al llarg d'aquests tres mesos i mig d'activitat, s'han rebut 30 reclamacions i 0 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.

Així doncs, totes les sol·licituds d'intervenció de la defensora han estat presentades pel què els assegurats han considerat accions o omissions de la CASS que entenen que porten perjudici als seus interessos o drets, i no hi ha hagut doncs cap sol·licitud per desatenció o altre en relació al funcionament de la CASS.

A continuació trobareu un quadre en el qual s'han detallat els motius d'intervenció del defensor, agrupats per temes més genèrics com "Accidents de treball", "Cotització per compte propi", "Pensions", "Pagament de prestacions mèdiques", "Reemborsament", "Baixa paternitat", "Còpia documentació mèdica", "Acció judicial de la CASS" i "Expedient sancionador".

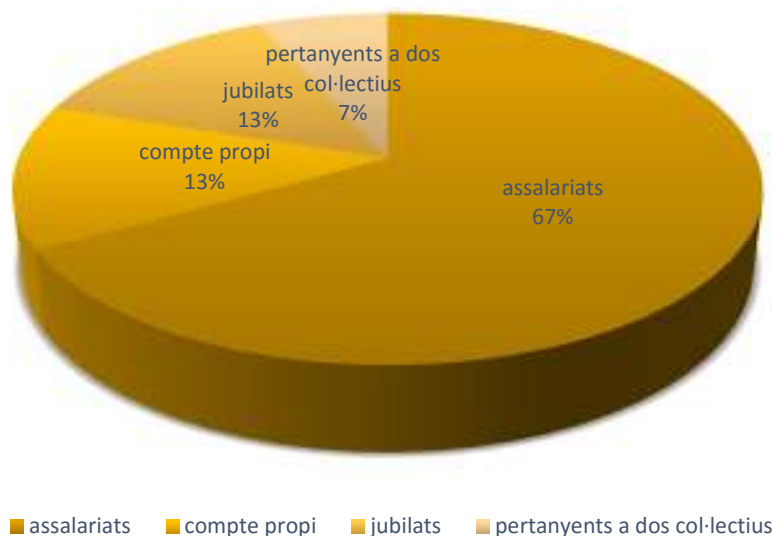
DESCRIPTIU	QUANTITAT	TOTAL
Accidents de treball		4
Declaració accident treball (no presentada)	1	
Accident treball consolidat a malaltia comuna	1	
Reobertura carnet accident treball	1	
Cobertura despeses com accident treball	1	
Cotització compte propi		4
Cotització compte propi reduïda(no demanada)	1	
Cotització compte propi (reduïda)	1	
Cotització compte propi (retorn)	1	
Cotitzacions compte propi (recàrrecs)	1	

Pensions		9
Minva menyscabament inferior 60%	1	
Alta mèdica i atorgament pensió invalidesa	1	
Pensió invalidesa (desacord amb revisió)	1	
Recurs resolució àrea de pensions	3	
Pensió invalidesa (revisió)	1	
Pensió de jubilació (revisió)	1	
Pensió de jubilació (desacord data obertura)	1	
Pagament prestacions mèdiques		1
Pagament prestacions mèdiques	1	
Reembossament		8
Reemborsament prestació no inclosa en cartera de serveis	3	
Reemborsament de despeses	3	
Desacord amb alta mèdica	1	
Reembossament 100% (desacord)	1	
Baixa paternitat		1
Baixa de paternitat (no presentada)	1	
Còpia doc. Mèdica		1
Còpia de documentació mèdica	1	
Acció judicial de la CASS		1
Acció judicial de la CASS (prestador de serveis)	1	
Expedient sancionador		1
Expedient sancionador (desacord)	1	

- S'han atès doncs 30 assegurats, 20 dels quals en una ocasió, 7 en dues ocasions, 2 en tres ocasions, i 1 en quatre ocasions.

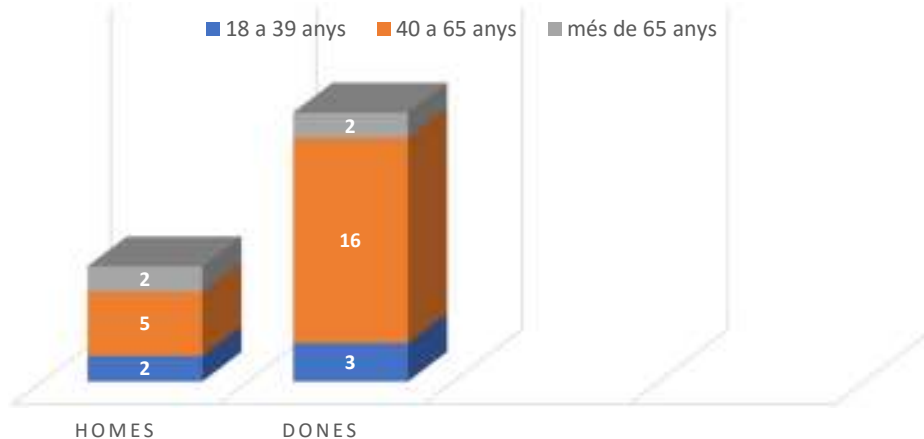
- D'aquests 30 assegurats, 20 són assalariats, 4 realitzen una activitat per compte propi, 4 són jubilats o pre-jubilats, 1 acumula la condició d'assalariat i per compte propi, i 1 acumula la condició de jubilat i per compte propi.

COL·LECTIUS



Així mateix podem indicar que d'aquests 30 assegurats 9 són homes i 21 són dones. Dels 9 homes, 2 tenen entre 18 i 39 anys, 5 entre 40 i 65 anys i 2 més de 65 anys. De les 21 dones, 3 tenen entre 18 i 39 anys, 16 entre 40 i 65 anys i 2 més de 65 anys.

PERFIL DE L'AFILIAT



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 que 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 la mateixa.

Tan sols dues sol·licituds s'han admès l'endemà del dia en què foren rebudes com sigui que el dia de recepció era un dilluns, i el dia de l'admissió l'endemà dimarts, dia setmanal d'atenció a l'afiliat.

Tramitació dels expedients

Per a la tramitació dels 30 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 per la tramitació dels 30 expedients.

Àrea afectada	
Control sanitari	16
Control administratiu	5
Gabinet jurídic	2
Pensions	6
Prestacions	1

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 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.

Comentarem però en l'apartat de propostes del present informe, aquesta part final del Protocol, a fi que aquest Consell pugui valorar la necessitat d'aportar-hi petites modificacions.

Dels 30 expedients de reclamacions d'assegurats, 4 estant pendents de resolució, tot i que un d'ells quedarà resolt abans del proper dia 20/12/2018.

Així doncs, els altres 26 expedients estant tancats, 10 ho han estat mitjançant informe intern de la defensora i els altres 16 per carta dirigida a l'assegurat.

Remarcarem que no ha estat necessari encara a data d'avui, per cap de les intervencions efectuades, fer arribar al Consell d'Administració el nostre parer de que la decisió de la CASS hauria d'ésser revisada.

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 el defensor de l'afiliat 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 encara dificultats en l'organització i funcionament de la CASS, i sí però es poden emetre ja certes propostes de millores en l'organització, que no en la reglamentació puix tot just acaba d'aprovar-se i entrar en vigor una modificació de la Llei 17/2008, i es troben en curs de tramitació parlamentària, pel procediment d'urgència, dos projectes de lleis de modificació de la Llei 17/2008 que milloraran el redactat dels articles concernits.

Quant a les propostes que es poden humilment emetre en aquest termini tant curt d'intervenció de la defensora de l'afiliat, direm que d'una banda seria la millora de la

informació facilitada per la CASS als assegurats respecte dels seus drets, i d'altra, la modificació del redactat del Protocol que regula les funcions i el procediment d'actuació del defensor de l'afiliat de la CASS.

Respecte de la informació als assegurats en relació als drets que els ofereix la Llei 17/2008 així com el seu desplegament reglamentari, podem referir i suggerir que es treballi en la consecució d'un rol de la CASS més proactiu que reactiu per donar a conèixer de manera àmplia i oberta l'abast exacte dels drets de cada afiliat mitjançant el desenvolupament d'accions que permetin la consecució d'aquest objectiu. Els afiliats de ben segur que ho agrairien car sovint se senten no prou ben informats, no prou ben acompanyats en el desplegament dels seus drets.

Tanmateix, i en quant a la modificació del Protocol, suggeriríem un canvi en el redactat de l'article 2.6 a fi de, bé allargar el termini de resolució de les queixes i reclamacions quan s'està a l'espera d'una resolució de la CASS, bé permetre un tancament provisional dels expedients en els quals s'està a l'espera d'una decisió de la CASS.

En efecte, en ocasions els assegurats acudeixen al servei del defensor de l'afiliat quan tot just han interposat un recurs per davant el Consell d'Administració, i si en aquest sol·liciten l'informe del metge tercer d'acord amb les prescripcions de l'article 257, esdevé molt complicat, vegi's impossible, complir el termini d'un mes prescrit.

En altres ocasions, i a rel de la intervenció del defensor, es plantegen i formulen sol·licituds, o fins i tot recursos, a fi d'obtenir un pronunciament de la CASS al respecte del què l'assegurat pretén, que també comporten que el termini d'un mes sigui complicat, vegi's impossible, de respectar.

Aprofitant una reformulació del redactat d'aquest article del Protocol es podria modificar l'inici del còmput del termini de conclusió de l'expedient, fixant-lo en l'admissió a tràmit de la sol·licitud.

Finalment, pel còmput del termini es podria no tenir en compte, a més de tot allò ja recollit actualment, el temps que el defensor triga a instruir l'expedient sempre que es vagin produint actes d'instrucció, i el temps que transcorri fins que l'afiliat rebí una resolució de la CASS.