



Informe de la Defensora de l'Afiliat

Any 2021

Judith Silvestre hernández

Índex

1.	Introducció	2
2.	Activitat de la Defensora	4
2.1	Tipus d'intervenció, nombre d'entrevistes i persones sol·licitants.....	4
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	6
2.5	Finalització de l'expedient i comunicació.....	7
3.	Altres activitats de la Defensora	8

1. Introducció

El present Informe s'emet en relació al treball realitzat com a Defensora de l'Afiliat d'ençà que vaig ésser nomenada com a tal i l'inici del contracte en data 15 de juny de 2021. Per tant, el present Informe versarà sobre l'activitat i treball de la Defensora de l'Afiliat durant el període comprès entre el 15 de juny de 2021 i el 31 de desembre de 2021.

En aquest sentit, cal indicar que la meva predecessora sols va deixar un expedient pendent de tancament, quina instrucció vaig continuar fins al seu tancament. A banda d'aquest cas en concret, el que el meu treball s'inicià a partir de les noves sol·licituds rebudes.

En l'Informe de l'any 2020 s'indica que aquell fou un any totalment atípic i que es varen haver d'adaptar el servei a les mesures excepcionals decretades en cada moment. Lamentablement en l'actualitat no podem afirmar haver recuperat la normalitat, per aquest motiu, moltes de les mesures excepcionals que foren decretades en aquell moment, continuen vigents en l'actualitat. Així per exemple, algunes de les sol·licituds rebudes i les entrevistes realitzades amb els afiliats han estat telefònicament si així es sol·licitava, ja fos per evitar desplaçaments o per situacions de confinament o similars.

Durant el període que versa del 15 de juny de 2021 al 31 de desembre de 2021 s'han realitzat 78 entrevistes amb els afiliats i 10 més amb treballadors de la CASS.

En general els temes tractats no difereixen molt dels tractats en anys anteriors, essent el major nombre de les entrevistes relacionades amb la disconformitat amb altes mèdiques i determinació del grau d'invalidesa, seguit d'aquelles relacionades amb la disconformitat dels afiliats per la manca total o parcial de desemborsament 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, malgrat el nombre de queixes rebudes no és elevat cal tenir present que tampoc ha disminuït respecte anys anteriors.

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, 33 van voler rebre més informació respecte la seva situació, el que suposa que un 45,84% 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, és a dir, del 15 de juny de 2021 al 31 de desembre de 2021, s'ha prestat el servei de defensor de l'afiliat fins al mes de setembre, tots els dimarts de 9h a 13h. Posteriorment, el servei s'ha prestat tots els dimecres durant el mateix horari 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 78 entrevistes amb els afiliats i 10 més amb treballadors de la CASS. Respecte les entrevistes realitzades, s'han obert i tramitat 72 expedients. La diferència entre el nombre total d'entrevistes amb afiliats i internes amb personal de la CASS 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.

D'aquests expedients 40 han estat reclamacions, 33 han estat demandes d'informació i 17 han estat queixes. El motiu d'haver tractat 90 reclamacions, queixes i demandes d'informació en els 72 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 telemàtica. A més, podem precisar que en general, els afiliats han estat consultat el servei en una ocasió, si bé altres han requerit un cert seguiment motiu pel qual se'ls ha hagut de entrevistar entre en 2 ocasions.

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 44,44%, les demandes d'informació el 36,67% i les queixes el 18,89%.

De les queixes, el 41,18% ha estat pel retard en les resolucions, el 35,30% pel tracte rebut i el 23,53% per una manca d'informació.

Vegis en aquest sentit el següent quadre:

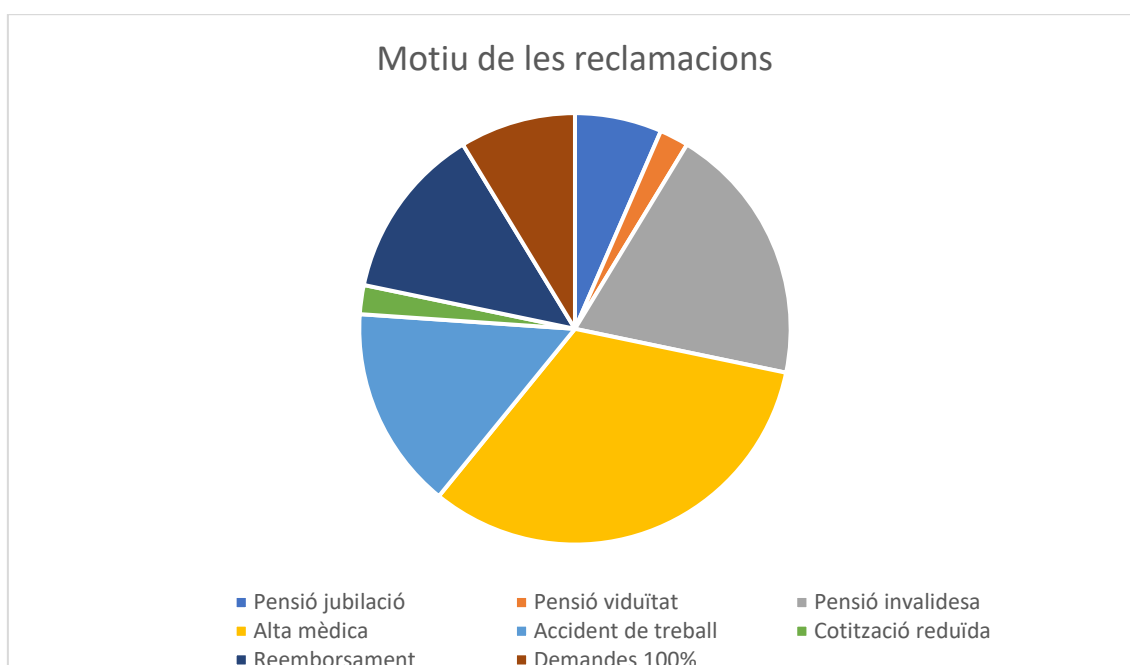
Reclamacions	40
Demanda d'informació	33
Queixes	Retard 7
	Tracte 6
	Manca informació 4
Total queixes	17
TOTAL	90

Pel que respecta les reclamacions:

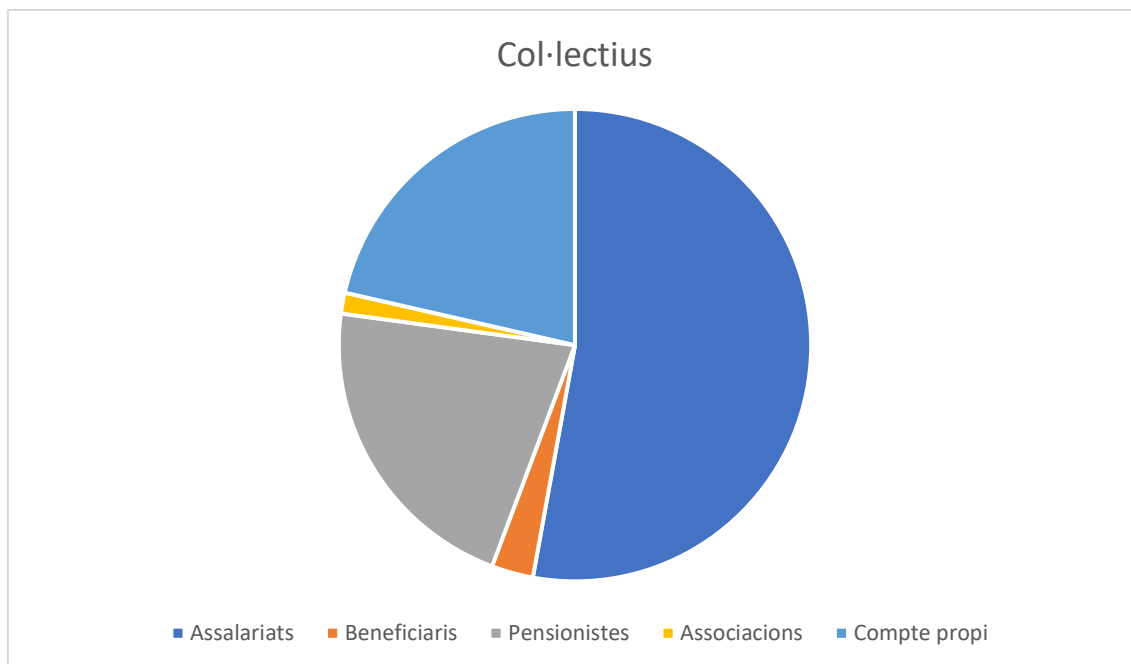
- El 6,5% és en relació a la pensió de jubilació
- El 2,17% en relació a la pensió de viduïtat
- El 19,57% en relació a la pensió d'invalidesa
- El 32,60% en relació a l'alta mèdica
- El 15,28% en relació a la desestimació de la baixa mèdica per accident de treball
- El 2,17% en relació a la cotització reduïda
- El 13,04% en relació al reemborsament de prestacions
- I el 9,70% en relació a les demandes del 100%

Vegis els següents quadres al respecte:

<u>Motiu de les reclamacions</u>	
Desacord amb la pensió jubilació	3
Desacord amb la pensió viduïtat	1
Desacord amb la pensió invalidesa	9
Desacord amb l'alta mèdica	15
Desacord amb la desestimació d'AT	7
Desacord amb la desestimació de la cotització reduïda	1
Desacord amb el reemborsament prestacions	6
Desacord amb la denegació del 100%	4
TOTAL	46



Respecte de la condició dels afiliats que han acudit al servei de la defensora de l'afiliat, podem referir que el 54,41% són assalariats, 22,06% realitzen una activitat per compte propi, 22,06% són pensionistes, 2,9% són beneficiaris i el 1,47% són associacions.



Així mateix, i en relació al perfil de l'afiliat que consulta el servei podem concretar que un 45,07% són homes i 54,93% 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.

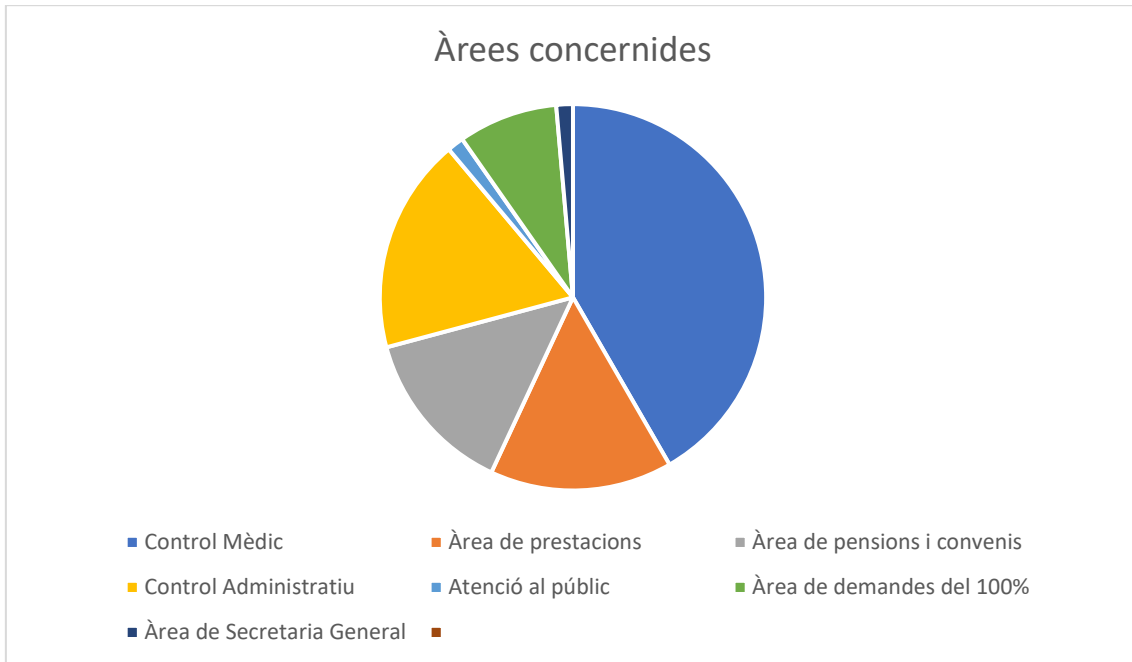
Així doncs, i en funció del contingut de la reclamació, s'han demanat els expedients i documentació a les diferents àrees afectades, ens hem entrevistat amb personal de l'àrea en qüestió, o simplement hem dut a terme l'entrevista amb l'afiliat.

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 48 dies (en una única ocasió). En aquest últim cas va ser necessari sol·licitar informació tan a la corresponent àrea concernida com a tercers.

Tanmateix podem precisar que els expedients són resolts en un mitja de 8 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 46,48% dels expedients s'ha informat del resultat mitjançant correu electrònic, el 7,04% mitjançant carta i en el 46,48% s'ha pogut informar en el mateix moment de realitzar l'entrevista.

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.

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 va haver de realitzar la meua predecessora en alguna ocasió. 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. A tall d'exemple, una de les queixes sobre la manca d'informació ho fou per quan la informació rebuda per part de l'afiliat fou un enllaç al Butlletí oficial del Principat d'Andorra, el que entenem que és insuficient.

Des del meu punt de vista, considero greu que a data d'avui no es posi a l'abast de tothom tota la informació necessària sobre les pensions d'invalidesa, pensions de viduïtat, revisions de graus d'invalidesa, possibilitat de realitzar recursos administratius, etc. En moltes 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 totalment 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.

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 (6), cal indicar que quatre (4) 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 d'aquestes quatre (4) queixes, dues (2) van dirigides al mateix treballador. Malgrat la coincidència d'aquestes queixes en una mateixa persona no cal oblidar que han estat sols dues i que foren rebudes al juliol i setembre, 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, 21 de febrer de 2022