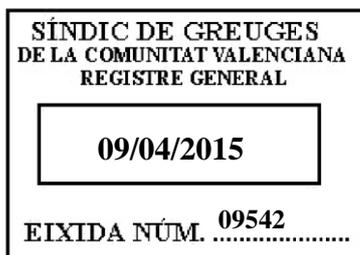




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Ayuntamiento de Sagunto  
Sr. Alcalde-Presidente  
Autonomía, 2  
SAGUNTO - 46500 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1502087  
=====

Asunto: Servicios Sociales municipales. Protocolos actuación.

Sr. Alcalde- Presidente:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta Institución por Dña. M.B.

Como conoce, en su escrito inicial de queja la interesada sustancialmente manifestaba que sus tías, las hermanas **Dña. A.** y **Dña. M.**, vivían en el Puerto de Sagunto en la calle (...). El pasado diciembre de 2014 falleció **Dña. M.** y su hermana **Dña. A.** se trasladó a vivir a Valencia, según parece a casa de **Dña. M. G.**, mujer que desde hacía un tiempo cuidaba de las dos.

**Dña. A.** apenas puede andar, tiene 89 años y no tiene más familia que la persona que realiza la queja según declara ésta, con la que no mantiene contacto desde hace meses por imposibilitarlo la **Sra. M.G.**.

La promotora de la queja mostraba su extrañeza ante los hechos ocurridos pues no estimó adecuada la intervención de los servicios sociales de este ayuntamiento dado que, por diversos hechos acreditados (vaciado de cuenta bancaria de las hermanas (...), venta del piso en el que vivían en Puerto de Sagunto, traslado a Valencia donde no conoce a nadie, imposibilidad de contactar con ella, etc.) consideraba que habría de existir un protocolo de actuación que permitiera detectar estas situaciones de riesgo en personas mayores con una posible dependencia de la "cuidadora" no profesional y de fuera del ámbito familiar. Según detalla la interesada, una Trabajadora Social del Puerto de Sagunto (...) conocía de la situación de su tía y, sin embargo, no se han podido evitar estos hechos que, en este momento, desconocemos si son voluntarios plenamente o no.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 09/04/2015

Página: 1

C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54

<http://www.elsindic.com/>

La promotora de la queja interpuso denuncia ante la Policía Nacional en Sagunto el 8 de septiembre de 2014 (atestado 5705/14) y ha declarado su versión de los hechos ante la Fiscalía Provincial de Valencia (Sección Civil y de Protección de las Personas Discapaces) el 9 de septiembre de 2014, pero estima oportuno que los servicios sociales municipales indiquen qué protocolo, si existe, siguen en los casos en los que conocen que una persona mayor puede quedar a merced de otra persona.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Sagunto, cuya respuesta fue al siguiente:

Que por parte de amigos de **A.** pusieron en conocimiento de este departamento que esta estaba recibiendo cuidados inadecuados por parte de su cuidadora **M.G.**.

Ante dicha comunicación nos pusimos en contacto con **A.** en dos ocasiones realizando visita domiciliaria. En ninguna de las entrevistas mantenidas con ella esta puso de manifiesto ni verbal ni por otra forma de comunicación que estaba siendo mal atendida. Si bien pudimos observar que la cuidadora no la dejó sola en ningún momento.

En una de las visitas domiciliarias que se realizaron lo hicimos junto con la trabajadora social del centro de atención primaria de salud, ésta profesional le paso dos tipos de pruebas para diagnosticar su nivel de autonomía y capacidad (test: índice de Barthle donde se pone de manifiesta que tiene una dependencia grave, y el test de Pfeiffer, cuyos resultados son deterioro Cognitivo leve).

Al no estar **A.** incapacitada, por nuestra parte ya no podíamos adoptar ningún tipo de medida si ella no nos dice ni nos autoriza, y ante las posibles sospechas, en fecha 21 de mayo remitimos a la Fiscalía Provincial de Valencia, Sección Civil y de Protección de las personas discapaces, los testimonios de cinco personas amigas de **A.** donde relataban los hechos que ellas observaron; con posterioridad remitimos por Fax a la Fiscalía denuncia de una vecina de **A.**.

Quedando a disposición de Fiscalía para cualquier intervención que decidiesen realizar al objeto de valorar la realidad de lo que las personas amigas y vecina de **A.** manifestaron en sus testimonios.

En fecha 8 de septiembre de 2014 se presentó en el departamento de Servicios Sociales **Dña. M. B.**, manifestando ser sobrina de **A.**, nos informó que el piso de su tía estaba en venta y que sospechaba de la cuidadora, por nuestra parte se le informo de las gestiones que habíamos realizado, orientándola para que se trasladase a la Comisaría de Policía para si así lo consideraba y pusiese denuncia correspondiente, de igual forma se la remitió también a Fiscalía.

A fecha de hoy lo que conocemos de la situación, es:

\* Que **A.** según manifiestan sus vecinos se traslado a vivir con **M. G.** a Valencia, y según la información facilitada por una vecina es en **C/ (...)**.

\*Que por parte de la Fiscalía no hemos recibido noticia ni comunicación alguna sobre la intervención que realizaron.

\*Desconocemos en qué situación se encuentra las denuncias que hizo la sobrina de A. tanto en Comisaría como en Fiscalía.

\*Que los protocolos que se utilizan ante una situación de maltrato de personas mayores, son similares al resto de protocolos en materia de maltrato: Comprobar la veracidad de los hechos, Analizar y Valorar las posibilidades de nuestra intervención en función de las competencias que tenemos atribuidas, adoptar medidas cuando la persona maltratada nos reconoce el maltrato y nos posibilita la aplicación de recursos de que disponemos, y si no hay posibilidad de intervención comunicar el hecho a la autoridad competente, en este caso a la Fiscalía Provincial de Valencia, Sección Civil y de Protección de las personas discapaces.

Recibido este Informe le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

La interesada estima, tras la lectura del Informe municipal, que la actuación de los servicios sociales municipales no fue la que requerían las circunstancias, habiendo desasistido totalmente durante años a su tía, que finalmente se encuentra viviendo en una residencia. Insiste en lamentar la inexistencia de un protocolo para estos casos por parte de los servicios sociales de base.

Llegados a este punto, y tras la lectura del escrito inicial y del informe remitido por la Administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

En este caso resulta difícil concretar si la actuación, o la no actuación, de la Administración, del Ayuntamiento de Sagunto, vulneró directamente derechos constitucionales y/o estatutarios de la familiar de la promotora de la queja. Es evidente que nos encontramos ante una situación en la que no resulta fácil reconocer si la actuación de los servicios sociales municipales fue o no resuelta con la suficiente diligencia.

En el Informe que nos remite el Ayuntamiento de Sagunto quedan acreditadas las visitas y el seguimiento psicológico que a la persona mayor le hicieron. Cierto es que si no se apreciaba coacción, intimidación o ninguna otra situación de presión o negativa sobre esta persona, y ella manifestaba encontrarse bien y no requería la ayuda de estos servicios poca ayuda más podían trasladarle.

Comunicar a la Fiscalía esta situación, tras los testimonios de amigos, fue, sin duda, un paso acertado, pero hemos de insistir en la necesidad de establecer por parte de los servicios sociales de cada ayuntamiento un Protocolo de alerta sobre posibles violaciones de la voluntad de persona dependientes de terceras, en especial cuando ni siquiera hay un vínculo familiar y la relación es meramente contractual.

Los técnicos de los servicios sociales municipales habrán de detectar no sólo los posibles malos tratos físicos sino también los psíquicos y las situaciones de vulnerabilidad que pueda presentar una persona mayor frente a terceros.

Cada vez son más las personas mayores que viven solas y que apenas tienen contacto con familiares y amigos, estas circunstancias son las propicias para que personas sin escrúpulos se aprovechen materialmente de ellas dada la especial vulnerabilidad que presentan tanto física como psíquica.

Al igual que se han desarrollado Protocolos y se ha apostado por la concienciación ciudadana en torno a la violencia contra las mujeres, incentivando la denuncia de la víctima y la denuncia social ante estos hechos, en los supuestos “abusos o malos tratos” a los mayores el problema se agrava dado que la denuncia de la posible víctima se dificulta por sus circunstancias de edad o incapacidades físicas o psíquicas. Estas situaciones, y en mayor medida en poblaciones medianas o grandes, exigen de unas alertas especiales en los servicios sociales, en las que, sin duda, los amigos, vecinos,... pueden ser de gran ayuda.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/88, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** al Ayuntamiento de Sagunto que desarrolle un Protocolo específico de detección de posibles abusos a mayores en su municipio.

Lo que se le comunica para que en el plazo máximo de un mes nos informe si acepta esta Recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, ello de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la citada Ley 11/1988.

Para su conocimiento le hago saber que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente Resolución ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana