



Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1712011  
=====

**Asunto: Dependencia. Demora en la Resolución.**

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 16/06/2017, a instancia de Dña. (...).

Del escrito inicial y de la documentación aportada por la persona interesada se deducía que Dña. (...), con DNI (...) y domicilio en Beniopa, Gandía (Valencia), había estado percibiendo desde 2010 y hasta agosto de 2016 una prestación económica vinculada al servicio de atención a domicilio con un importe de 625,47 €/mes, lo que le permitía ser atendida por dicho servicio durante 55 horas al mes.

Sin embargo, en agosto de 2016 la Conselleria unilateralmente procedió a un cambio en su PIA asignándole una prestación para cuidador no profesional con un importe de 354,43 €/mes, sin haber solicitado dicha variación ni la persona dependiente, que sufre alzhéimer, ni su hija, pues estimaba que el SAD era la opción idónea para que su madre pudiera seguir siendo atendida en su casa.

De hecho, a pesar de la reducción económica, continúa recibiendo privadamente el SAD aunque reducido a 26 horas mensuales, estimado insuficiente.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 26/06/2017, fue requerido el 21/07/2017, el 24/08/2017 y el 22/09/2017. Finalmente, se nos hace llegar un informe con fecha 15/11/2017, y entrada en esta institución el 24/11/2017, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 18 de octubre de 2011, se resolvió su programa Individual de Atención con una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a domicilio. En fecha 4 de julio de 2016 se revisó su Programa Individual de Atención, reconociéndole una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 09/01/2018	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Cuidadores No Profesionales. En este sentido, puestos en contacto con los Servicios Municipales de Atención a la Dependencia de su zona de cobertura, se subsanará a la mayor brevedad posible su Programa Individual de Atención.

En fecha 24/11/2017 le dimos traslado de esta respuesta a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones, no constándonos la resolución del expediente.

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

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona dependiente, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo.

La persona dependiente tenía asignado un PIA, con el que estaba de acuerdo, desde octubre de 2011. Y, sin previo aviso, ni consulta alguna con la interesada o familiares, se modificó dicho PIA en julio de 2016. A pesar de mostrar su contrariedad de manera inmediata, e incluso con el acuerdo de los servicios municipales de atención a la dependencia, han transcurrido ya más de 17 meses en los que no disfruta del PIA que se valora adecuado.

El Informe de la Conselleria no da razón del porqué del cambio de PIA, apreciándose una variación unilateral por parte de la administración del PIA aprobado en 2011 sin que hubiera mediado explicación ni propuesta alternativa por medio. Es más, es la propia trabajadora social municipal la que ejerce de interesada en esta queja en nombre de la persona dependiente, pues ni ella ni sus familiares comprenden los motivos ni las formas en las que se ha producido este cambio que incide directamente en el bienestar de la persona afectada.

La administración, *motu proprio*, decidió anular un PIA consensuado y desarrollado con plena satisfacción para la persona dependiente, con una prestación económica vinculada a un SAD de 55 horas al mes, y ha impuesto una prestación para dar apoyo a un cuidador no profesional con un importe sensiblemente menor. Esta circunstancia ha forzado que la persona dependiente recurra, privadamente, a un SAD aunque en esta ocasión sólo puede costearse un servicio de 26 horas mensuales, menos de la mitad que antes.

Evidentemente la legislación no prevé cambios en el PIA sin Propuesta, por lo que nos encontramos ante una irregularidad.

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha reconocido el error pero se demora en su solución, en el cambio del PIA. En su respuesta la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas sólo nos avanza que su intención es que se subsanará a la mayor brevedad posible su Programa Individual de Atención.

Esta información no exime de responsabilidad a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la demora que sufre la subsanación del error. Sin duda, esta Conselleria ha

de resolver de manera inmediata el problema provocado que se prolonga ya más de 17 meses.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una **ADVERTENCIA** para que los informes remitidos por dicha administración contengan, expresamente, datos actualizados del expediente solicitado, así como que los mismos se emitan dentro de los plazos legalmente establecidos.

Del mismo modo, formulamos las siguientes **RECOMENDACIONES**:

**RECOMENDAMOS** que se subsane cuanto antes, el error producido restituyéndose el PIA anterior que gozaba con la conformidad de la persona dependiente, su familia y los servicios sociales municipales.

**RECOMENDAMOS** que reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que correspondan a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el mes de agosto de 2016 –momento en el que se modificó unilateralmente el PIA – hasta la fecha de aprobación de un nuevo PIA consensuado, abonándose el coste del SAD contratado privadamente ante la minoración de las prestaciones y su variación.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges en funciones  
(Resolución del Síndic de Greuges de 20/12/2017)