

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2201090</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Mayores. Atención residencial. Demora en traslado. Imposibilidad PSV por estar ya en residencia pública.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la queja y antecedentes

El 04/04/2022, la persona promotora de la queja nos presentó un escrito. En esencia, exponía la situación de su tía (...) a la cual, en 2018 y tras una situación de urgencia sanitaria, se le asignó una Residencia Pública de 3ª edad en Torrevieja, a 49 km de su domicilio. Consta en la documentación aportada que, con fecha 20/03/2020, solicitó el traslado a una residencia más próxima a su entorno para evitar el desarraigo que estaba afectando a su estado emocional, solicitud que sigue sin respuesta hasta la fecha.

El 08/04/2022 se dictó la resolución de inicio de investigación en la que se requería a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de lo reflejado en la queja y, en particular, sobre si se había recibido la solicitud de traslado de (...), presentada en fecha 20/03/2020, si se había dado la oportuna respuesta al escrito presentado, y sobre cuándo se podría trasladar a la interesada a alguna de las residencias solicitadas.

Tras una petición de ampliación de plazo, con fecha 02/06/2022, la Conselleria nos remitió el preceptivo informe en el que se indicaba, entre otras consideraciones, lo siguiente:

La solicitud de traslado de centro residencial de (...) se recibió en la Dirección Territorial en fecha 20/03/2020, y "está registrado correctamente en el listado de traslados".

En el informe de la Dirección Territorial de Alicante consta la posición en la que se encuentra (...) en la lista de espera de traslados de cada uno de los centros incluidos en la solicitud de traslado de 20/03/2020.

Al respecto, se hace constar que los listados de espera de traslados de centro se trabajan en la Dirección Territorial de Alicante por orden de entrada y según los criterios establecidos "(cuatro ingresos/un traslado)".

La valoración de los traslados se realizará teniendo en consideración los motivos alegados, así como la disponibilidad de plazas. Los traslados se ordenarán en las correspondientes listas de reserva de traslados según la fecha de solicitud, anteponiéndose aquellos que tengan la consideración de carácter prioritario por alguno de los siguientes motivos:

- Por motivos de salud.
- Reagrupación familiar (traslado a un centro donde está ingresado el cónyuge o persona en relación de análoga afectividad o un pariente por consanguinidad hasta el segundo grado).
- Proximidad geográfica al lugar de residencia originario o su familia (circunstancia que concurre en el presente supuesto).

Por cada 4 nuevos ingresos producidos en un centro se adjudicará una plaza por traslado voluntario, siempre que en el mismo exista lista de reserva de traslados.

(...) sin que sea viable dar respuesta sobre la fecha en la que se producirá el traslado solicitado por (...) puesto que depende de las bajas que se produzcan en los centros, circunstancia que no se puede prever.

Del contenido de dicho informe se dio traslado a la promotora de la queja ese mismo día por si deseaba realizar alegaciones, acto que realiza presentando un escrito que tuvo entrada en esta institución con fecha 09/06/2022 y que, sustancialmente señalaba lo siguiente:

Desde el ingreso de (...) con fecha 26/10/18 en la residencia de Torrevieja han hecho participes a los profesionales de la necesidad de trasladarla lo antes posible a un centro más próximo a su entorno donde mantenía buenas relaciones sociales y familiares, si bien esta solicitud no se hizo efectiva hasta el 20/03/2020 por incidencias producidas en la solicitud inicial de fecha 21/10/2019 y que refiere en su escrito.

La interesada ya había solicitado en noviembre de 2017, con anterioridad a las circunstancias de agravamiento que motivaron su ingreso por urgencia en Torrevieja, el reconocimiento de la dependencia y el servicio de atención residencial. En esta solicitud marcó diferentes centros, todos ellos en Alicante.

Cuando trataron de gestionar una prestación vinculada al servicio de atención residencial les indicaron que esto no era posible porque ya disponía de plaza pública.

En base a la contestación recibida del Área de Mayores, los criterios que se tienen en cuenta para cursar los traslados son la fecha de la solicitud, los motivos de salud y la proximidad geográfica. Sin embargo, sólo consideran en el caso de (...) el último de ellos, la proximidad geográfica.

Considera que debería contarse como fecha de solicitud la de noviembre 2017, donde ya se hacía mención a un servicio residencial en Alicante. Igualmente señala que existen motivos de salud a tener en cuenta para su traslado. Todo ello además de la proximidad geográfica que sí le reconocen.

Por todo ello, consideran que su petición de traslado debería ser atendida lo antes posible.

Los hechos descritos ponían de manifiesto el incumplimiento del objetivo de "favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, realizando acciones que eviten desarraigos que puedan conducir a su marginación" (Art. 20 Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana).

Debemos recordar que para las personas residentes tener a su familia cerca es de vital importancia, siendo un gran apoyo emocional para ellos "sentir a los tuyos cerca", siendo un pilar importantísimo desde el punto de vista de una Atención Integral.

En el caso que nos ocupa, aunque la solicitud de traslado, efectivamente, es de fecha 20/03/2020, la solicitud original de plaza residencial, en la que se marcaba la preferencia de centros próximos a su entorno es de 2017.

Por otra parte, la instrucción a la que se hace mención en el informe de la Conselleria (Instrucción de 01/05/2016) se refiere a personas mayores no dependientes y por lo tanto no contempla la situación de la tía de la promotora de la queja.

No obstante, aun teniendo en consideración la mencionada instrucción, esta señala como motivo de carácter prioritario para el traslado los motivos de salud, sin especificar cuáles son los factores de salud que son tenidos en cuenta. La promotora de la queja refiere varios ingresos y citas para revisión en hospital que parecen responder a la existencia de problemas de salud en la interesada, además de afectación emocional.

Por todo ello, con fecha 13/07/22 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un nuevo informe, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo, en el que:

- Indicaran los motivos por los que se está aplicando para decidir el traslado de la interesada una instrucción referida a personas mayores no dependientes, cuando no es el caso.

- Indicaran si conocen y han valorado los informes de salud de la interesada para descartar el considerarlos un motivo de carácter prioritario para su traslado. En ese caso, indicar los motivos para no haberlos tenido en cuenta.
- Señalaran si, cuando le asignaron una plaza residencial que no se ajustaba a sus preferencias, se le ofreció la posibilidad de solicitar una prestación vinculada al servicio para acceder a una plaza más próxima al domicilio y evitar el desarraigo del que está siendo objeto y, en caso, contrario los motivos de no ofrecérselo.

Tras una nueva solicitud de ampliación de plazo, con fecha 15/09/2022 registramos el escrito de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, del cual extraemos las siguientes consideraciones:

El objeto de la Instrucción de 01/05/2016, (...) es coordinar el acceso a una plaza en un centro residencial y de día para personas mayores pertenecientes a la Red pública de centros y Servicios de la Comunitat Valenciana, de aquellas personas mayores de 65 años que hayan cesado en su actividad laboral o profesional, y pensionistas mayores de 60 años, y que presenten una situación de vulnerabilidad o especial necesidad al encontrarse en alguno de los supuestos previstos en el punto 3 de la instrucción.

Quedan fuera de su ámbito de aplicación las personas con una situación permanente en algún grado de dependencia.

Según los datos obrantes en esta Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, (...) ingresa en la Residencia para Personas Mayores Dependientes de Torrevieja el 26/10/2018, constando como tipo de ingreso la urgencia hospitalaria.

Con fecha 12 de agosto de 2019, se dictó Resolución por la que se reconoció a (...) la situación de dependencia en Grado 2, con el carácter de permanente y, mediante resolución de la directora general de Atención Primaria y Autonomía Personal de fecha 28/08/2019, se aprueba el Programa Individualizado de Atención (PIA) y se le concede como servicio del Sistema Valenciano para las Personas Dependientes, el de atención residencial en la Residencia para Personas Mayores Dependientes de Torrevieja, del que ya era beneficiaria debido al ingreso urgente.

En cualquiera de los supuestos, personas mayores dependientes y no dependientes, podrán autorizarse traslados entre los centros que forman parte de la red pública de centros y servicios de la Comunitat Valenciana, de las personas usuarias de un servicio de atención residencial o centro de día, que se encuentren ingresadas o sean usuarias de unos de los citados centros.

Según la información facilitada por la sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, mediante informe de fecha 05/08/2022, **“Los informes médicos no fueron valorados como criterio prioritario** ni tampoco fueron presentados como tal para su traslado. En la actualidad preguntado a la Residencia PMD de Torrevieja informan que la señora se encuentra **estable**, siendo tratada por **dolores osteomusculares en la espalda**.

La prestación vinculada al servicio de atención residencial está regulada en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, antes mencionado, y en su artículo 33 establece lo siguiente: “La prestación económica vinculada al servicio tiene por objeto contribuir a la financiación del coste de los servicios establecidos en el PIA de cada persona beneficiaria, en función de su grado de dependencia, y se reconocerá únicamente cuando no sea posible la atención a través de la red de centros y servicios públicos y privados concertados del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana o la persona beneficiaria, su representante o guardador o guardadora de hecho, por motivos justificados, no considere adecuada la plaza adjudicada en el procedimiento de aprobación del PIA”.

**En cualquier caso, es la persona solicitante quien tiene que solicitar, bien un PIA de servicio de atención residencial en plaza pública, o bien un PIA de prestación vinculada al servicio de atención residencial. No es la Administración quien opta por una u otra. De tal forma que, si (...) quiere una prestación vinculada al servicio de atención residencial, debería instar una modificación de su PIA, por motivos justificados (entendiendo que estos pueden ser la falta de arraigo), no solicitar traslados entre distintos centros públicos.** Si ése fuera el caso, el importe de la prestación vinculada al servicio sería de 426,12 € mensuales, que es el previsto para las personas dependientes de Grado II.

Del contenido de dicho informe se dio traslado a la promotora de la queja ese mismo día por si deseaba realizar alegaciones, acto que realiza presentando un escrito que tuvo entrada en esta institución con fecha 15/09/2022 y que, sustancialmente señalaba lo siguiente:

- Francisca salió en silla de ruedas del Hospital (totalmente dependiente) y fue ingresada en la residencia por motivos hospitalarios (no fue por urgencia social), aplicándole una instrucción como si fuera una persona no dependiente por no tener el grado de dependencia reconocido. Esto la llevó a estar alojada en una residencia a 40km de su familia en vez de a una residencia próxima a su entorno (que hubiera sido el caso de haber salido del hospital con el grado de dependencia reconocido).
- Se tardó casi un año en concederle el Grado 2 de dependencia a pesar de estar contemplado en el Decreto 62/2017 la posibilidad de impulsar el procedimiento para conceder el grado de dependencia desde la Consellería competente (recordemos que ella tenía solicitada la dependencia desde 2017). Desde los servicios sociales del Hospital no se impulsó este trámite.
- Cuando se le concede el PIA, días después del reconocimiento del Grado 2, ninguna persona de su familia ni ella fue informada al respecto, ni tampoco de la posibilidad de solicitar un PIA de prestación vinculada al servicio de atención residencial.
- Francisca se encuentra siendo tratada de fuertes dolores y asistiendo a sus vistas médicas sin acompañamiento, pero esto no se ha tenido en cuenta desde Consellería y se ve como que se encuentra de forma estable, sin empatizar cómo una persona de su edad y en su situación puede estar viviendo todo esto, además, fuera de su entorno.
- Lleva esperando su turno de traslado a alguna residencia próxima varios años.

La promotora nos ha aportado informes emitidos por la residencia donde, aparte de referir patologías de diferente índole, señalan que los problemas osteoarticulares que menciona la Conselleria generan en la paciente ataques de dolor importantes que requieren de la administración de morfina, además de llevar un parche de fentanilo (Firmado por el médico 04/11/2022).

Ya desde 2019, la psicóloga de la residencia señalaba que “Absolutamente todos los vínculos de (...) se encuentran en la ciudad de Alicante. (...) Sería muy beneficioso para restaurar su sentimiento de pertenencia el retorno a su localidad. (...) El área social es el que aporta energía vital a (...).”

En otro informe del 22/07/20, la psicóloga refería sufrimiento y agitación como consecuencia de un síndrome confusional. El sufrimiento y agitación que este le generaba “le impide participar en RHB, apenas puede comer, llora...”

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

## 2 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo lo informado, podemos concluir lo siguiente con relación al expediente de traslado de residencia sobre el que trata esta resolución:

- La persona objeto de esta queja, tía de la promotora de la misma, solicitó el reconocimiento de dependencia en noviembre de 2017, no resolviéndose hasta casi 2 años después, el 12/08/2019, que se dictó Resolución por la que se reconoció a (...) la situación de dependencia en Grado II, de carácter de permanente y, mediante resolución de fecha 28/08/2019, se aprobó el Programa Individualizado de Atención (PIA), incumpliendo los plazos que marca la ley.
- En la mencionada resolución del PIA se le concedió el servicio de atención residencial en la Residencia para Personas Mayores Dependientes de Torrevieja, **del que ya era beneficiaria** debido al ingreso urgente, **y no en alguno de los centros reseñados en su solicitud**, desatendiendo el objetivo de “favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, realizando acciones que eviten desarraigos que puedan conducir a su marginación”.
- Señala además la promotora de la queja que dicha resolución no le fue notificada a la interesada ni a su familia, motivo por el cual no se pudo recurrir.

- Es en el ínterin de casi 2 años entre la solicitud de dependencia y la resolución de reconocimiento del Grado II y el correspondiente PIA que, con fecha 26/10/18, y por circunstancias sobrevenidas, (...) fue ingresada por urgencia sanitaria en la residencia de Torrevieja que se menciona en el párrafo anterior, a más de 40 km. de su entorno.
- Ya en 2019, la psicóloga de la residencia refería en un informe que:

Absolutamente todos los vínculos de (...) se encuentran en la ciudad de Alicante donde ha vivido y crecido hasta su ingreso en este centro. Mantiene a toda su familia, con la cual mantiene una cercana y excelente relación. Mantiene amistades y participación en asociaciones y grupos de mujeres. El ingreso en un centro asistencial a más de 50 Km de su núcleo social ha supuesto una fractura en su estado emocional del cual nos ha costado remontar. Sería muy beneficioso para restaurar su sentimiento de pertenencia el retorno a su localidad. (...) El área social es el que aporta energía vital a (...). (Firmado por la psicóloga el 25/10/19).
- La distancia existente entre la residencia donde vive (...) y los domicilios de familia y amistades conlleva dificultades e inconveniencias para visitarla, acompañarla e incluso cuidarla cuando se requiere.
- El desarraigo que ocasionaba en (...) el alejamiento de su entorno es lo que motivó la solicitud de traslado a un centro de la ciudad de Alicante, más próximo a su familia y amistades, de fecha 20/03/2020.
- Han transcurrido ya 4 años desde el ingreso de (...) en la residencia de Torrevieja, sin que haya sido posible el traslado. Se evidencia así, una vez más, la falta de recursos residenciales especializados para mayores dependientes, comprobada la mínima rotación en estos centros.
- La Conselleria señala en su informe que, de los criterios que se contemplan para la priorización de los trasladados, la interesada cumple el de proximidad geográfica pero no el de motivos de salud, que no se hizo constar en la solicitud de traslado original.
- Con el paso del tiempo la salud tanto física como emocional de (...) se ha deteriorado. Aunque la Conselleria solo refiere “problemas osteoarticulares”, la promotora de la queja describe (y acredita con informes de los profesionales de la residencia) fuertes dolores que requieren la aplicación de parches de morfina, caídas, depresión, etc., motivo por el cual su situación de salud ha cambiado. Así las cosas, y teniendo en cuenta la demora que se produce en la resolución de los trasladados, pues, como señala la Conselleria en su informe, “no es viable dar respuesta sobre la fecha en la que se producirá el traslado solicitado puesto que depende de las bajas que se produzcan en los centros, circunstancia que no se puede prever”, deberían incorporarse los motivos de salud a su solicitud.
- En su informe, la Conselleria sugiere instar una modificación de su PIA, por motivos justificados (entendiendo que estos pueden ser la falta de arraigo), solicitando una prestación vinculada al servicio de atención residencial no solicitar trasladados entre distintos centros públicos. Si ése fuera el caso, el importe de la prestación vinculada al servicio sería de 426,12 € mensuales, que es el previsto para las personas dependientes de Grado II. La familia, al conocer este importe, manifiesta no poder hacer frente a la diferencia económica que supondría para (...) el coste de la plaza y se reitera en la necesidad de que se proceda al traslado de (...).

No resulta aceptable que, habiéndose demorado la Conselleria en la resolución del expediente de dependencia de la interesada, se sirva de una situación sobrevenida para actuar en contra de sus preferencias. El hecho adicional de no haberle notificado dicha resolución ha generado en (...) indefensión al no poder recurrir la decisión.

Tampoco resulta comprensible que, a la hora de tramitar su traslado, no se tenga en cuenta el grave deterioro de la situación de salud física y emocional actual de la residente, acreditada por los informes médicos y psicológicos que obran en la residencia. Como se señala en el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, adoptada ya en 1946, "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". Además, la escasa rotación de plazas en las residencias alarga sobremanera este tipo de trámites.

Existiendo un entorno social próximo a la interesada, propiciar su acercamiento no solo supone el cumplimiento de un mandato legal, sino que incrementaría también sensiblemente su dignidad y bienestar.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos, que expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

### 3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos lo siguiente:

#### **A LA CONSELLERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, realizando acciones que eviten desarraigos que puedan conducir a su marginación.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
- 3. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la adecuada dotación de recursos a los Servicios Sociales para el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 62/2017, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- 4. SUGERIMOS** que se considere la situación actual de salud física y emocional, de la persona objeto de esta queja (y no la que presentaba hace dos años) para dar un carácter prioritario a la tramitación de su traslado de centro y favorecer que permanezca próxima a su medio habitual.
- 5. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada Ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana