



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
13/03/2020
EIXIDA NÚM. 06948

Diputació Provincial de Alicante
Ilmo. Sr. Presidente
Av. de l'Estació, 6
Alicante - 03005 (Alicante)

=====
Ref. queja núm. 2000441
=====

Asunto: Adjudicación plaza residencial Hogar Provincial de Alicante. Demora.

Ilmo. Sr. Presidente:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 03/02/2020 a instancia de D. (...), sobre el asunto mencionado. De dicho escrito y de todo lo actuado se deduce que su madre, Dña. (...), con DNI (...), solicitó el 05/07/2018 ingresar en la residencia para personas mayores dependientes Hogar Provincial, recurso asistencial de esta administración.

Aunque les informaron el 23/05/2019 de que le habían aprobado el acceso a una plaza, hasta la fecha de hoy no han recibido formalmente la confirmación, no teniendo acceso al citado recurso.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges a la Diputación Provincial de Alicante el 06/02/2020, obtuvo su respuesta en un escrito registrado en esta institución el pasado 24/02/2020.

Dicho informe confirmaba la fecha de la solicitud de ingreso en el Hogar Provincial realizada por la persona dependiente e indicaba que, tras revisar y subsanar la documentación presentada, se había procedido a la valoración técnica oportuna, aprobándose mediante Decreto, de fecha 20 de mayo de 2019, su ingreso en plaza adecuada a sus necesidades, quedando en lista de espera hasta que se produzca vacante en la plaza correspondiente. Dicha resolución fue notificada el 23/05/2019, recibéndola el promotor de esta queja el 30/05/2019.

Por tanto, la persona solicitante quedaba en lista de espera hasta que la existencia de una plaza vacante permitiera su ingreso, circunstancia que le sería comunicada.

Con fecha 26/02/2020 dimos traslado del citado informe a la persona promotora de la queja, la cual se ratificó en su escrito inicial.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 13/03/2020	Página: 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		

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 afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la recomendación y sugerencia con las que concluimos, a continuación le expongo.

Por otra queja, interpuesta por la misma persona y que tramitamos en esta institución, conocemos que la madre de la persona promotora solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 12/07/2018 y que fue valorada por los servicios sociales municipales de Sant Vicent del Raspeig el 04/02/2020. Dichos servicios realizaron el informe social de entorno el 25/02/2020, y fue remitido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, estando actualmente esperando que dicha administración apruebe la resolución de grado correspondiente.

Por tanto, en este momento no podemos conocer el grado de dependencia de la persona que ha solicitado una plaza en el Hogar Provincial de Alicante, aunque esta circunstancia no es imprescindible para poder atender la queja que se plasma en este expediente, dado que este recurso residencial dispone de plazas tanto para personas válidas como para dependientes en sus distintos grados.

Estimamos que es comprensible la inquietud y preocupación del promotor de la queja cuando ya han transcurrido más de 9 meses desde que la Diputación de Alicante le comunicó que su madre quedaba incluida en la lista de espera para acceder a una plaza en el Hogar Provincial, y más de 20 meses desde que solicitó la plaza adecuada. La inclusión en la lista de espera deja a la persona interesada en una situación de indefinición, y de cierta parálisis, pues no conoce cuántas personas están, en la citada lista, por delante de ella para ocupar una plaza vacante adecuada a sus características y circunstancias.

El Hogar Provincial hace referencia en su Carta de Servicios a una serie de indicadores en los que calibrar la satisfacción de usuarios o de terceras personas. Uno de esos indicadores es el «porcentaje de satisfacción de los usuarios finales sobre la información recibida».

Sin embargo, los potenciales usuarios se encuentran desinformados respecto a su posición en la lista de espera y sobre una estimación del tiempo que resta para ocupar una plaza.

Además, dada la singular gestión de este recurso asistencial al no ser un recurso propio de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, es necesario poder recabar la citada información para que la persona dependiente valore la oportunidad de instar otros recursos o prestaciones en el marco del sistema de la dependencia que maneja la Conselleria.

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 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic

de Greuges, formulamos a la Diputación Provincial de Alicante la siguiente **RECOMENDACIÓN**, que podría ayudar a mejorar la atención a las personas dependientes y evidenciar la deseada transparencia de la administración en la gestión de los recursos vinculados a estas personas:

1.- En la respuesta a cada persona solicitante de plaza residencial en el Hogar Provincial se debería indicar la lista de espera en el centro, respetando obviamente la debida confidencialidad de datos personales, el puesto que ocupa su solicitud y un cálculo aproximado del tiempo que ha de transcurrir hasta poder ocupar una plaza. Además, con este ejercicio lógico de transparencia, la persona dependiente podría, libremente y con información, decidir esperar a ingresar en ese centro u optar por otro.

Además, **SUGERIMOS** que, en este caso concreto, atienda los requerimientos del promotor de la queja y le aporte la máxima información posible respecto a la movilidad de la lista de espera en la que se encuentra su madre y cálculo aproximado de permanencia en ella, si es posible.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la recomendación y sugerencia 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 de la Comunitat Valenciana