

"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

Queja	2202716
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Falta de respuesta a reclamación por atención en centro de día.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de respuesta a la reclamación que formuló, el 17/08/2022, por la asistencia prestada a su madre tras sufrir una caída en el centro de Día Senelx, de Elche, el día 16/03/2022.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 31/08/2022 y el 14/09/2022 se le requirió telefónicamente el justificante de presentación de la referida reclamación; Documento que aportó al día siguiente.

El 19/09/2022 se emitió Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, solicitándole información en relación con los hechos expuestos y, en concreto, sobre la previsión temporal en que se daría respuesta expresa al interesado.

El 10/10/2022 registramos escrito de la Conselleria solicitando la ampliación del plazo inicialmente concedido para la emisión del informe solicitado. El fundamento de dicha solicitud fueron las posibles incidencias técnicas en el funcionamiento del Registro como consecuencia de una migración de ORVE prevista para los próximos días. La solicitud se resolvió de forma favorable el 11/10/2022.

El 20/10/2022, dentro de plazo, se registró de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

(...)desde la Dirección General de Personas Mayores se solicita información a la Dirección Territorial de Alicante de esta Conselleria sobre los extremos indicados, recibíendose informe del Servicio de Igualdad y Diversidad de fecha 30/09/2022, en el que se expone que "Desde la Sección de Personas Mayores de esta Dirección Territorial se procede a la remisión de la queja por su contenido al Servicio de Inspección de Servicios Sociales el día 16/09/2022 tras solicitud de informe por parte de la Unidad de Quejas el día 30/08/2022"

En este sentido, en el informe citado se indica que "Puestos en contacto con el Servicio de Inspección informan que se realiza visita al Centro el pasado 27/09/2022 procediendo al análisis de la documentación recabada para la elaboración del informe".

Asimismo, en el escrito del Servicio de Igualdad y Diversidad se hace constar que, desde la Sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial se realizará el seguimiento del caso y, una vez que se reciba el informe del Servicio de Inspección, se contará con información para dar respuesta a la queja presentada

Dicha información fue trasladada al interesado el 24/10/2022 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 18/11/2022 en el que manifestaba que, al no haber recibido el informe, no tenía nada que alegar y solicitaba que se le trasladase el mismo.

Al haber transcurrido más de cuatro meses desde la presentación de la reclamación y tres meses desde que el Servicio de Inspección girara visita al centro, con fecha 22/12/2022, consideramos oportuno dirigir nueva petición de informe a la administración investigada, al objeto de que informara sobre los siguientes aspectos:

1. Copia del Acta de Inspección en relación con los hechos objeto de la queja.
2. En caso de que el informe no se haya emitido, justificar las causas.
3. Indicar si de la visita de inspección y el análisis de la documentación, se han derivado incumplimientos que hayan dado lugar a la incoación de expediente sancionador.
4. Dado el tiempo transcurrido desde que el interesado presentara su reclamación, indicar la fecha en la que, previsiblemente, se notificará al interesado su resolución.

El 20/01/2023 registramos nueva solicitud de ampliación de plazo para remitirnos el informe fundada en la dificultad de obtener la información en el plazo inicialmente otorgado, dada la intervención de diversos centros directivos; solicitud que se resolvió favorablemente con fecha 23/01/2023.

El 26/01/2023, dentro de plazo, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

respecte als dos primers punts sol·licitats en el seu informe indicar que el passat 27 de setembre de 2022 es va realitzar visita d'inspecció, emetent acta número 6328, de la que es transcriu aquella informació relacionada amb la queixa presentada:

- Es manté entrevista amb personal de la residència, entre el qual es troba el personal treballador present el dia en què van succeir els fet denunciats.
- Registre de trucades en el mòbil corporatiu de la directora a la filla de la usuari del mes de març.
- No es torna a sol·licitar el protocol de registre de caigudes en haver sigut presentat recentment davant el Servei d'Inspecció a Alacant i no haver fet cap canvi en el mateix la directora.

No obstant això, posem aquesta acta a la seua disposició perquè puguen ser consultades en la seu del Servei d'Inspecció a la ciutat d'Alacant, situada en l'avinguda Oscar Esplá, 35

Una vegada analitzada la documentació recaptada, s'emet informe sobre la citada visita el passat 2 de novembre de 2022.

Respecte a les dues últimes sol·licituds plantejades s'adjunten els informes dels centres directius competents en la matèria, sent aquests:

- DG d'Infraestructures de Serveis Socials.
- DG de Persones Majors.

De la lectura del informe de la Dirección General de Infraestructuras de Servicios Sociales se extrae que:

1. En fecha 27 de septiembre de 2022 se procede a realizar visita de inspección, de la que se levanta acta número 6328.
2. El acta y el informe complementario del acta, emitido en fecha 2 de noviembre, se remite a esta Dirección General de Infraestructuras de Servicios Sociales en fecha 7 de noviembre siguiente. Este es el primer momento en que obran datos relativos a los hechos objeto de la queja en esta Dirección General, que a la vista de la documentación remitida por el Servicio de Inspección de Servicios Sociales apertura el expediente sancionador número 27/2022.
3. Por resolución del Director General de Infraestructuras de Servicios Sociales de 1 de diciembre de 2022 se incoa procedimiento sancionador número 27/2022, por la presunta infracción prevista en el artículo 140 f) de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, por causar riesgo o daño efectivo para la salud por no prestar la atención sanitaria adecuada.
4. Actualmente, dicho procedimiento se encuentra en fase de instrucción.

5. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 147.1, segundo párrafo, de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución de un expediente sancionador será de nueve meses.
6. Por otro lado, según lo dispuesto en el artículo 62.5 en relación con el artículo 64.1 segundo párrafo, ambos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento y la incoación se comunicará al denunciante cuando las normas reguladoras del procedimiento así lo prevean, previsión que no se contempla en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Generalitat Valenciana, por lo que, no teniendo la condición de interesado en este procedimiento la denunciante, no se le notificará la resolución del procedimiento.

Del informe de la Dirección General de Personas Mayores se extrae que:

Al respecto, desde la Dirección Territorial de Alicante se facilita a esta Dirección General escrito de la directora territorial de Alicante de 22/11/2022, con fecha de registro de salida de 24/11/2022, de contestación a la queja de referencia (el cual se adjunta), dirigido a D^a (...).

Dicha información fue trasladada al interesado, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, con fecha 1/02/2023; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente resolución.

En atención a lo expuesto, al no haberse registrado más alegaciones del interesado y haber quedado solucionada la cuestión que nos fue inicialmente planteada en cuanto que el interesado ha recibido respuesta a la reclamación que formuló y ha tenido conocimiento del inicio de expediente sancionador (número 27/2022), **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, debemos recordar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la obligación legal de entregar a esta institución, si le fuera requerida, la documentación de los expedientes (artículo 37 Ley 2/2021 reguladora del Síndic de Greuges) y, por tanto, la obligación legal de entregar el acta de inspección solicitada en esta queja. La negativa a hacerlo es considerada por el artículo 39 del mismo texto legal como falta de colaboración y obstaculización de la labor investigadora. Por ello, en virtud del artículo 39, apartados 1.a) y 2 de la citada ley **declaramos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como entidad no colaboradora y obstaculizadora de las actuaciones del Síndic por no haber remitido a esta institución la copia del acta 6328 de la visita de inspección de fecha 27/09/2022.**

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana