

"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	2300297
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Demora reconocimiento Grado y PIA
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) con domicilio en Santa Pola (Alicante), presentó un escrito que fue registrado el 24/01/2023, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito manifestaba que el 10/02/2022 su hermano había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia a través de los servicios sociales de Torreveija, pero no había sido ni siquiera valorado cuando había transcurrido casi un año.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 30/01/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona interesada, a cuyo efecto, la ley del Síndic, concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

1. Fecha en que la solicitud fue grabada en la aplicación informática.
2. Fecha desde la que la solicitud aparece en estado "comprobada" en la aplicación informática.
3. Si se ha valorado a la persona dependiente. En caso afirmativo, indicar la fecha de valoración y la de remisión a Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.
4. En caso contrario y dado que ha transcurrido el plazo máximo establecido para emitir la resolución de grado, justificar por qué no se ha llevado a cabo la valoración e indicar fecha de citación.
5. Dado que la promotora de la queja refiere la falta de la atención desde hace meses por encontrarse la trabajadora social de baja, en caso afirmativo, explicitar la fecha desde que se da esa circunstancia y las medidas adoptadas para resolverla.
6. Asimismo, si existe lista de espera con relación a la atención a la dependencia, número de expedientes de dependencia en la citada lista y, en el caso de no haber sido valorado, número que ocupa el expediente objeto de la presente queja.
7. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. Estado del expediente.
2. Causas por las que, transcurrido el plazo de 3 meses establecido en el Decreto 62/2017, no se ha emitido y notificado la correspondiente Resolución de Grado.
3. Medidas adoptadas, en colaboración con el Ayuntamiento de Santa Pola, para la reducción de la lista de espera para valoraciones en los casos en los que se ha excedido el plazo de 3 meses desde la fecha de registro de la solicitud.

El 02/02/2023 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Santa Pola, indicando:

Primero. - Que ante las circunstancias sociosanitarias que presenta la persona interesada para garantizar su derecho a reconocimiento de la situación de dependencia, resulta de aplicación el **artículo 9.1., letra f del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, 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**, que dispone:

"1.- La valoración será realizada de acuerdo con lo establecido en el artículo 34.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos, donde se dispone que las administraciones públicas proveerán mediante la modalidad de gestión directa a las personas empleadas públicas a su servicio del área social o sanitaria, con la formación específica y acreditada para valorar, cuya determinación se efectuará atendiendo a los siguientes criterios:

(...)

f) En los casos relativos a personas con trastorno mental grave, la valoración se realizará por profesionales de los centros de unidades de salud mental de la red pública asistencial. (...)

Segundo. - De conformidad con la citada normativa y el contenido del precepto alegado, no dispone este centro de Atención Primaria Básica de Servicios Sociales competencia para valorar la situación de dependencia del interesado, Al contrario, resulta **el/la profesional valorador/a de la unidad de salud mental del centro sanitario de la red pública asistencial competente para proceder a tal valoración.**

El 03/02/2023 dimos audiencia del citado informe a la promotora de la queja para que si lo consideraba oportuno presentase alegaciones al mismo.

A la vista de lo informado por el Ayuntamiento, el 03/02/2023 emitimos una Resolución de nueva petición de informe dirigida a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública para que informará sobre los siguientes extremos:

1. Si tiene conocimiento de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia presentada, el 10/02/2022, por (...).
2. En el artículo 9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell se establece que la valoración de las personas con trastorno mental grave y otras patologías relacionadas con la salud mental se realizará a través de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial, dependientes de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
3. Especifique el canal por el que se debe proceder a los efectos de valorar a un solicitante de reconocimiento de situación de dependencia, que cumple los requisitos anteriormente citados.
4. Motivos por los cuáles aún no se ha valorado a la persona dependiente que lo solicitó hace más de 11 meses.
5. Previsión para realizar la valoración.
6. Cualquier otra consideración que estime oportuna con relación al caso planteado en esta queja o en términos y situaciones similares

El 23/02/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que posteriormente fue ampliada en el informe que remitió en respuesta a una Resolución de nueva petición de informe que el Síndic emitió posteriormente.

El 15/03/2023 tuvo entrada en el registro el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública comunicando que:

El Departamento de Salud de Elche-H. General, cuenta con valoradoras de sanidad para la evaluación de la dependencia del TMG (Trastorno Mental Grave).

Desde el Servicio de Salud Mental, mantenemos una constante comunicación con los profesionales formados en valoración, haciéndoles llegar las solicitudes de valoración que previamente nos remite la Conselleria de Igualdad en materia de dependencia.

En caso de que tuviéramos constancia de la ausencia de profesionales acreditados en valoración en algún departamento de salud, remitiríamos los listados por otra vía alternativa para que se tuviese en cuenta su valoración.

Habiéndonos comunicado desde este servicio con las valoradoras del Departamento de Salud nombrado, no se tiene conocimiento de este usuario, no estando pendiente para valorar en sus listados.

El personal de los Servicios Sociales no pertenece a esta Conselleria por lo que está fuera de nuestro alcance cualquier diligencia al respecto.

No obstante, este servicio se ha puesto en contacto con la Conselleria de Igualdad para conocer la situación de los servicios sociales de Santa Pola, al mismo tiempo que les hemos ofrecido nuestra predisposición para realizar la valoración del usuario.

Tras el informe recibido de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el 16/03/2023 el Síndic emitió otra Resolución de nueva petición de informe dirigida al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que concretaran las siguientes cuestiones:

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

1. Procedimiento por el cual se comunica a los servicios de salud mental que deben proceder a la valoración de las personas que solicitan reconocimiento de situación de dependencia, en cumplimiento del artículo 9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017.
2. Fecha en la que se comunicó a los correspondientes servicios de salud mental que debían proceder a la valoración de (...).
3. Si el Servicio de Salud Mental del Departamento de Salud de Elche-H. General se ha puesto en contacto con los servicios sociales, tal como se indica en el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
4. En caso afirmativo, indique la fecha y el procedimiento a seguir para remitir dicha valoración de grado de dependencia a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para proceder a la resolución del expediente de dependencia de la persona beneficiaria.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

1. Procedimiento por el cual se comunica a los servicios de salud mental que deben proceder a la valoración de las personas que solicitan reconocimiento de situación de dependencia, en cumplimiento del artículo 9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017.
2. Dado que hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana (según su propio informe), manifieste si tiene conocimiento de que la valoración de (...), corresponde a los servicios de salud mental.
3. En caso afirmativo y dada la demora existente de más de un año en la valoración de la persona beneficiaria, si ha efectuado alguna gestión (ante los servicios sociales u otros) para que se efectúe la citada valoración de grado de dependencia.
4. Indique el procedimiento a seguir tras la valoración de grado de dependencia, por parte del servicio de salud mental y proceder a la resolución del expediente de dependencia de la persona beneficiaria.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 13/04/2023, recibimos el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que volvía a informar que la persona dependiente seguía sin ser valorada, así como que dicha valoración debía ser realizada por los servicios de salud mental, previo listado remitido a la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal (DGAPyAP) por los servicios sociales municipales. Especificando que:

(...) cabe señalar que esta Conselleria sí tiene conocimiento de la falta de valoración de la persona titular del expediente ya que en la aplicación informática «ADA» así se refleja. Una vez la entidad local indicó que su valoración podía corresponder a una unidad de salud mental, se dio traslado de ello al órgano competente de la Conselleria de Sanidad y Salud Pública (8/03/2023).

El procedimiento que se sigue tras la valoración de la persona es el regulado en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell; el valorador de la Unidad de Salud Mental graba el resultado en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» y el resto de actuaciones son las mismas que se llevan a cabo en todos los expedientes de dependencia

Tras dar traslado de los diferentes informes a la promotora de la queja, el 10/05/2023, mediante una diligencia telefónica, nos informó que su hermano aún no había sido valorado y se ratificaba en considerar que existía una demora en la tramitación del expediente por parte de los servicios sociales (un año sin cubrir la baja de la trabajadora social), así como un deficiente trato en lo referente a la información que había recibido por parte de los citados servicios sociales sobre el procedimiento de tramitación del expediente de reconocimiento de dependencia de su hermano.

Sin que el Ayuntamiento de Santa Pola hubiera dado respuesta a la solicitud de informe de 16/03/2023, el Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300297, de 11/05/2023](#), dirigidas a las tres administraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

ADVERTIMOS que, ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

RECOMENDAMOS que adopte las medidas necesarias (entre ellas la dotación de personal) para cumplir los plazos fijados **SUGERIMOS** que proceda a informar a las personas interesadas del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y en los casos relativos a las personas afectadas por un problema de salud mental, con especial hincapié en relación con los diferentes pasos en el procedimiento de la tramitación.

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA:

RECOMENDAMOS que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia de las personas con enfermedades mentales, en lo referente a la valoración.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

RECOMENDAMOS que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos, en especial los que afectan a personas con enfermedades mentales.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

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, en un momento de dificultades económicas.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

SUGERIMOS que implanten la herramienta informática que permita detectar de forma automatizada las solicitudes grabadas en la aplicación informática «ADA» cuya valoración corresponde a las unidades de salud mental de la red pública asistencial.

SUGERIMOS que, tras 15 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a aprobar la resolución de grado y, si procede, la de PIA, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.

SUGERIMOS que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 11/08/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

El 19/05/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, aceptando las recomendaciones, pero sin haber procedido a la valoración de la persona dependiente.

El 06/06/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, indicando que la persona dependiente seguía sin ser valorada. El 15/06/2023 fue registrado el nuevo informe solicitado en marzo de 2023 al Ayuntamiento de Santa Pola; una reproducción literal del primer informe enviado en febrero de 2023, sin aportar fecha alguna, ni tan siquiera la del registro de la solicitud de dependencia presentada por la persona beneficiaria.

Finalmente, el 20/06/2023 recibimos la respuesta del Ayuntamiento de Santa Pola manifestando su voluntad de colaboración, pero sin concretar ni tan siquiera si había incluido el expediente objeto de la queja en el listado remitido a la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad para que fuera valorado por los servicios de salud mental, por lo que consideramos como no aceptadas nuestras recomendaciones.

Hemos de hacer constar nuestro rechazo ante las demoras en la tramitación de estos expedientes, que perjudican gravemente los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia, especialmente los de aquellas personas con enfermedades mentales.

Llegados a este punto se hace evidente que ninguna de las administraciones ha realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 11/05/2023, especialmente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, responsable final de resolver el expediente de dependencia, objeto de la queja. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Según la propia Conselleria, a fecha de emisión del informe respuesta (05/06/2023), la persona dependiente ni siquiera había sido valorada, lo que significa un aumento de la demora acumulada (más de 16 meses), dado que se debe emitir la resolución de grado y posteriormente la resolución del programa individual de atención (PIA) que pondrá fin al procedimiento.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una Administración pública, haya o no aceptado nuestra Resolución, no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

El Ayuntamiento de Santa Pola no ha colaborado con esta institución al no dar respuesta en plazo a la segunda solicitud de informe que le dirigimos. Ambas Consellerias han colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados. Pero todas las administraciones implicadas han incumplido nuestras principales consideraciones, dejando sin resolver la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia.

Atendiendo a todo lo anterior, **RESOLVEMOS EL CIERRE** de la queja conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La presente resolución pone fin al procedimiento de queja y, contra la misma, no cabe recurso alguno.

Por último, **SE ACUERDA**, que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas, así como que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana