

"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>2302302</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Demora Grado y PIA
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 31/07/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302302, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En su escrito, la promotora de la queja y hermana del interesado manifestaba que el 12/07/2017 se solicitó, a través de los servicios sociales de Picanya, reconocimiento de su situación de dependencia sin que, transcurrido 6 años (72 meses), haya sido ni siquiera valorado.

La promotora indicaba, así mismo, que su hermano padece un trastorno de salud mental por lo que los servicios sociales municipales deberían activar el protocolo establecido, poniendo en conocimiento de dicha circunstancia a la D. Territorial de Valencia de la Conselleria competente en la materia.

Conforme al 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, en estos casos, la D. T. comunicará a su vez a la Conselleria de Sanidad el nombre del interesado a través del listado correspondiente, y ésta deberá efectuar la valoración de la persona beneficiaria.

El 01/08/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, al Ayuntamiento de Picanya y a la Conselleria de Sanidad respectivamente que, en el plazo de un mes, emitieran un informe acerca de los hechos denunciados.

Se han recibido hasta la fecha el informe del Ayuntamiento de Picanya, con fecha 24/08/2023, y el correspondiente a la Conselleria de Sanidad el 29/08/2023.

En su informe, el Ayuntamiento de Picanya señala que:

Se informa que, consultado el expediente de (...) con número (...) en la Aplicación informática para la gestión de la Ley de la Dependencia de la Generalitat Valenciana (ADA), consta solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia con número de registro general nº (...) de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de fecha 12/07/2017.

La fecha en la que la solicitud fue grabada en la aplicación informática fue el 05/12/2018.

La fecha en la que la trabajadora social del Ayuntamiento de Picanya elaboró informe social de entorno para el reconocimiento de la situación de dependencia fue el 10/09/2017.

Según la normativa, 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, los órganos competentes para la valoración, en los casos relativos a 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. El Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia de las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, los órganos competentes para la valoración, en los casos relativos a personas con trastorno mental grave, se realizará por profesionales de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial.

Dado que los órganos competentes para la valoración relativos a personas con trastorno mental grave, se realizará por profesionales de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial, desde que se grabó la solicitud, el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Picanya, siguiendo las instrucciones de la D.T. ha comunicado a través de escrito y correos electrónicos a la D.T. de Valencia de la entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, de forma reiterada, listados de personas pendientes de valorar con patología mental de Picanya, entre los que se encontraba (...), para que fueran valorados por la Unidad de Salud Mental, correspondiente. El último correo electrónico que se remitió a la coordinadora de zona de la D.T. fue el pasado día 3 de marzo 2023 en el que se volvía a remitir el listado de enfermos mentales pendientes de valorar de Picanya solicitando explícitamente se procediera a la valoración de (...) debido a que su situación familiar se había agravado al haber fallecido su madre (tutora).

Se ha atendido a la hermana de (...) en diferentes ocasiones. El 18/04/23 se le orienta a que aporten al expediente de dependencia informe médico del Gabinete privado de Psicología y Psiquiatría donde está siendo atendido (...) desde enero de 2018, por presentar un cuadro agudo de su patología psicótica crónica y signos de impregnación con neurolépticos, emitido por la médico psiquiátrica Dra. (...). Con fecha 19/04/2023 lo presenta por registro de entrada en el Ayuntamiento de Picanya y se graba en ADA el 20/04/2023 como "otros" informe médico.

Según informes médicos que obran actualmente en el expediente de dependencia de (...), tiene diagnosticado entre otros: psicosis no especificada y esquizofrenia crónica.

El pasado 21 de julio de 2023 publicó (...) (D.T. Valencia) en el espacio de coordinación de grabación dependencia de la Generalitat Valenciana, una comunicación, con los diagnósticos que se habían acordado con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública para considerar que una persona cumple criterios de estar afectada por un trastorno mental grave (TMG), a efectos de valoración de la situación de dependencia, entre los que se encuentra:

- F20 Esquizofrenia, trastorno esquizotípico y trastorno de ideas delirantes.
- F28 Otros trastorno psicótico no orgánicos.
- F29 Psicosis no orgánica sin especificar.

Por su parte, del informe de la Conselleria de Sanidad se extrae lo siguiente:

No existía constancia de dicha solicitud en este Departamento de Salud, hasta el día 21 de febrero del presente año, siendo la Unidad de Trabajo Social, que tras la información de la familia procede a cumplimentar la solicitud de discapacidad y se envía correo electrónico a los servicios sociales de la Conselleria para tramitar la dependencia.

El día 01/03/2023, desde la Unidad de Trabajo Social, se solicita a un familiar (hermana), el DNI e informe del especialista en Psiquiatría, que faltan y lo están reclamando desde Servicios Sociales, para la valoración en dependencia.

(...)

El circuito es a través de las Unidades de Trabajo Social, bien del centro de salud o de los servicios sociales de los ayuntamientos, normalmente se realiza a petición de la familia, siendo imprescindible aportar la documentación médica, en este caso el informe del especialista en Psiquiatría.

(...)

Desconocemos los motivos de dicha demora, ya que hasta febrero del presente año no disponemos de dicha información, si bien hay que indicar que el paciente hasta la fecha era atendido por un especialista en psiquiatría de forma privada y la tutela legal de (...) se modificó tras el fallecimiento de la madre, lo que pudo retrasar de forma alarmante dicha solicitud.

(...)

Con fecha 19 de abril del 2023, su médico de Atención Primaria solicita interconsulta con el especialista de Psiquiatría, siendo atendido por primera vez el día 27 de junio del presente año, donde informa de los diagnósticos que presenta el paciente.

El 25/08/2023 y 30/08/2023, el Síndic remitió los informes recibidos a la persona interesada para alegaciones, trámite que esta no ha realizado en el momento de resolver esta queja.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó con fecha 17/08/2023 una ampliación de plazo que fue concedida por resolución de fecha 22/08/2023. Sin embargo, hasta la fecha, y habiéndose superado el plazo asignado, no se ha recibido el preceptivo informe, lo que nos lleva a considerar que la mencionada administración no ha colaborado con esta institución tal y como dicta el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges que establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...)”.

## 2 Consideraciones a la Administración

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

La falta de respuesta de la Administración nos ha impedido investigar sobre los motivos de esta demora, sumiendo al interesado y a su familia en la incertidumbre sobre cuándo se va a subsanar esta situación.

En la fecha en la que el interesado presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, el procedimiento estaba regulado por el 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, y se fija un plazo máximo de tres meses para aprobar la Resolución de grado y otros tres meses, a continuación, para aprobar la Resolución PIA correspondiente.

Señala el mencionado decreto que los órganos competentes para la valoración, en los casos relativos a 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.

Ello exige la existencia de un protocolo de coordinación entre administraciones que funcione de forma ágil.

Por otra parte, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, que entró en vigor en noviembre de 2016, establece que:

- Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley) - Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente, se desprende que:

- La solicitud fue presentada 12/07/2017, hace ya 6 años.
- El Ayuntamiento de Picanya grabó la solicitud el 05/12/2018, realizó el informe social del entorno y comunicó en reiteradas ocasiones a la Dirección territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la situación del titular de esta queja para que fueran valorados por la Unidad de Salud Mental, correspondiente.
- El último correo electrónico que se remitió a la coordinadora de zona de la D.T. fue el pasado día 3 de marzo 2023 en el que se volvía a remitir el listado de enfermos mentales pendientes de valorar de Picanya solicitando explícitamente se procediera a la valoración de (...) debido a que su situación familiar se había agravado al haber fallecido su madre (tutora).
- La Conselleria de Sanidad señala no haber tenido conocimiento de este caso hasta el día 21 de febrero del presente año, siendo la Unidad de Trabajo Social, que tras la información de la familia procede a cumplimentar la solicitud de discapacidad y se envía correo electrónico a los servicios sociales de la Conselleria para tramitar la dependencia.
- Ante la falta de informes por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda, desconocemos el estado del expediente y la fecha prevista para su resolución.

La demora en la resolución del expediente de dependencia del titular de esta queja está vulnerando el derecho a los servicios y prestaciones que le corresponden en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por ley y que debería haberse resuelto con efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Adicionalmente, se está desatendiendo el dictado de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, por el que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Sin duda, las situaciones en las que se encuentran involucradas personas con trastornos mentales y sus familias exigen extremar la coordinación interadministrativa para permitir la valoración de dependencia y el acceso a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos por ley.

Es alarmante que 6 años después de entrar en vigor el Decreto 62/2017 siga existiendo esta descoordinación en un procedimiento tan importante como el de la valoración de las personas con problemas de salud mental, que evite el sufrimiento que han debido pasar familias como la protagonista de esta queja.

### 3 Resolución

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat Valenciana, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **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.
2. **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.

3. **SUGERIMOS** que, tras más de 6 años de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 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.
4. **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 seis meses desde el registro de la solicitud, hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
5. **SUGERIMOS** que, de manera URGENTE se revise, en coordinación con la Conselleria de Sanidad el protocolo definitivo para la valoración de dependencia de las personas con trastornos mentales por las Unidades de Salud Mental (USMA).

#### **A LA CONSELLERIA DE SANIDAD**

6. **SUGERIMOS** que, de manera URGENTE se revise, en coordinación con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el protocolo definitivo para la valoración de dependencia de las personas con trastornos mentales por las Unidades de Salud Mental (USMA).

#### **A AMBAS ADMINISTRACIONES**

7. **ACORDAMOS** que nos remitan, 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 manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a las Administraciones implicadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana