

"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	2302887
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Atención residencial. Demora en traslado.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 02/10/2023, ha sido la falta de respuesta de la Conselleria a la solicitud de cambio de preferencias de la persona titular, para obtener una plaza pública en la Residencia San Francisco de Ontinyent y así lograr el reagrupamiento familiar con sus hermanos, residentes en la misma.

El interesado señalaba ser perceptor de una prestación económica de garantía vinculada al servicio de atención residencial, con la que costeaba su plaza en la residencia Solimar de L'Olleria donde residía en el momento de dirigirse al Síndic. Sin embargo, esta prestación no le permitía el ingreso en el centro donde estaban residiendo sus hermanos porque la residencia San Francisco de Ontinyent solo dispone de plazas concertadas (públicas).

Adjuntaba a su queja una copia del escrito de fecha 15/02/2022, a través del cual solicitaba un cambio de preferencia a una plaza pública en la residencia San Francisco de Ontinyent, así como el justificante de registro de un nuevo escrito dirigido a la Conselleria el 01/03/2023.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 13/11/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras una solicitud de ampliación de plazo que resolvimos favorablemente el 13/12/2023, el informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 24/01/2024, señalando lo siguiente:

Que (...) tiene reconocido el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio residencial mediante resolución de 5 de junio de 2020 y fecha de efectos desde el día 10 de marzo de 2020.

Posteriormente, con fecha 19 de mayo de 2021, presentó unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial en la Residencia PMD San Francisco de Ontinyent, le informamos que la unidad administrativa competente está pendiente de la disponibilidad de plazas y en cuanto exista una plaza disponible se pondrá en conocimiento del interesado, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como la disponibilidad de plazas vacantes y las posibles urgencias de carácter social.

Por otra parte, se comunica que no se ha dado respuesta al escrito que nos indica de fecha 15/2/2022 porque en este centro directivo no tenemos constancia del mismo.

En cuanto a la prelación de acceso al servicio cuando existe una situación de dependencia reconocida, cabe informar que se realiza de acuerdo con la aplicación sucesiva de varios criterios; concretamente los criterios de priorización se establecen atendiendo en primer lugar a las urgencias estimadas y después al orden cronológico de solicitudes que configuran la lista de espera. Respecto a la lista de espera, a igual fecha de presentación se priorizará la que tenga mayor grado de dependencia y con el mismo grado de dependencia la solicitud que tenga menor capacidad económica.

Respecto al lugar que ocupa (...) en la lista de espera del centro que ha solicitado (RESIDENCIA P.M.D. SAN FRANCISCO ONTINYENT), se informa que actualmente existe un expediente con urgencia estimada y el interesado se encuentra en el tercer lugar de la lista de espera.

Hay que indicar asimismo que el servicio de atención residencial para personas mayores dependientes va dirigido a personas mayores de 65 años que hayan cesado en su actividad laboral o profesional y pensionistas mayores de 60 años, que presenten una situación de vulnerabilidad o especial necesidad. Excepcionalmente también pueden acceder las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios; aplicándose en este caso la excepcionalidad referida, dado que (...) cumplirá 53 años el próximo 25 de enero de 2024.

Con respecto a las posibles opciones para el reagrupamiento familiar se comunica que para que se produzca el reagrupamiento de los tres hermanos, bien puede ser mediante la concesión de la plaza pública solicitada por [la persona titular de la queja] en el centro residencial donde se encuentran sus hermanos, o que [los hermanos de la persona titular] soliciten el traslado al centro residencial Solimar de l'Olleria.

No obstante, la línea de actuación que se va a seguir es la adjudicación de plaza pública a [la persona titular de la queja] en el centro residencial que tiene solicitado y en el que se encuentran residiendo sus hermanos.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 25/01/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Consideraciones

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.

De todo lo informado se desprende que:

- La persona titular de esta queja es perceptora de una prestación vinculada al servicio de atención residencial en la residencia Solimar de L'Olleria.
- Con fecha 19/05/2021, el promotor de la queja presentó unas nuevas preferencias, solicitando el reconocimiento de un servicio de atención residencial en la Residencia San Francisco de Ontinyent en aras al reagrupamiento familiar con sus hermanos, residentes de dicha residencia.
- Respecto a las distintas posibilidades para favorecer el reagrupamiento familiar de los hermanos, la Conselleria indica que la línea de actuación que se va a seguir es la adjudicación de plaza pública a la persona titular de la queja en el centro residencial que tiene solicitado y en el que se encuentran residiendo sus hermanos.
- Transcurridos más de 33 meses desde la solicitud, se ha incumplido el plazo previsto para la resolución de la revisión del PIA del interesado.
- La Conselleria señala que actualmente existe un expediente con urgencia estimada y el interesado se encuentra en el tercer lugar de la lista de espera.
- La Conselleria no indica una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud.

La Conselleria está incumpliendo 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 que, en su art 18, relativo a la revisión del PIA, señala que:

1. El PIA podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho, con informe motivado de los servicios sociales de atención primaria o, en su caso, de los servicios sociales que designe la conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno social que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida.

(...)

4. El plazo de resolución tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada será de seis meses como máximo

Por otro lado, conforme al Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, el objeto de las residencias para personas mayores es:

- Garantizar a las personas residentes los cuidados y los apoyos personales necesarios para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía, evitar su deterioro y promover y fomentar sus capacidades.
- Proporcionar a estas personas el mantenimiento o desarrollo de su proyecto de vida, integrándolo en la residencia.
- Favorecer que las personas usuarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en la medida en que les sea posible, en la vida del centro y su entorno comunitario.

Si bien es cierto que el promotor de la queja se encuentra ingresado en una residencia para personas mayores no por su edad sino por su excepcional situación de dependencia social, le deberían ser aplicables los mismos criterios de intervención que al resto de residentes. En concreto, el hecho de tener a su familia cerca es de vital importancia, siendo un pilar importantísimo desde el punto de vista de una atención integral.

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 CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

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.
3. **RECOMENDAMOS** que se considere el reagrupamiento familiar como criterio para dar un carácter prioritario a la tramitación los ingresos en las residencias de personas mayores.
4. **SUGERIMOS** que, atendiendo al objetivo de favorecer el reagrupamiento familiar, se resuelva la revisión del PIA del interesado a la mayor brevedad posible, y se asigne plaza en el centro solicitado.

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, 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 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana