

"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 2401434
Materia Servicios sociales.
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401434. En él, la persona promotora de la queja (padre de la persona dependiente) formulaba una queja sobre:

- La demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 07/09/2022, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial para su hijo.
- La falta de respuesta expresa a la solicitud de reconocimiento de derechos económicos pendientes que había presentado el 20/07/2023.

Por ello, el 09/05/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En la Resolución de inicio de investigación hicimos constar que, en el momento de dirigir queja a esta institución, la persona dependiente permanecía confinada en su domicilio, esperando respuesta de la Conselleria a su situación desde julio de 2022.

Precisamente en esa fecha la trabajadora social del Hospital de Elche (tras el ingreso de (...) en la Unidad de Psiquiatría del Hospital y su posterior estabilización) gestionó su retorno a la vivienda tutelada en la que había causado baja. Pero al retornar a la vivienda, tenía la prestación paralizada, por lo que, según manifestó el promotor de la queja, sufragó el coste del recurso hasta abril del 2023, momento en el que, al no poder seguir haciéndose cargo del coste del recurso, se trasladó al domicilio familiar (había abonado aproximadamente 17.000 euros).

En su informe, recibido en esta institución fuera del plazo establecido en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria nos informó en los siguientes términos:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 7 de agosto de 2019 se emitió la resolución por la que se le reconocía una situación de dependencia Grado 1.

Posteriormente, con fecha 22 de noviembre de 2019, se dictó resolución de aprobación de su Programa Individual de Atención (en adelante PIA), concediéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, con una cuantía mensual de 1.825 euros y fecha de efectos desde el día 5 de noviembre de 2019.

Con fecha 1 de octubre de 2021, se revisó este Programa Individual de Atención reconociendo al interesado el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía con una cuantía mensual de 2.130 euros y fecha de efectos desde el día 1 de julio de 2020.

No obstante, la vivienda tutelada prestadora del servicio al que estaba vinculada esta prestación comunicó con fecha 7 de febrero de 2022 que (...) había causado baja en la vivienda el día 22 de noviembre de 2021.

Por lo que, con fecha 15 de julio de 2022, la Directora General de Atención Primaria y Autonomía Personal dictó resolución por la se confirmaba la medida provisional de suspensión del pago de la prestación económica que se había adoptado previamente y se extinguía el PIA de (...) y los derechos que en el mismo se reconocían.

Posteriormente, con fecha de efectos 1 de agosto de 2022 se ha reactivado el expediente de dependencia del interesado que, según la instancia de nuevas preferencias presentada con fecha 7 de septiembre de 2022, solicita de nuevo el acceso a un servicio de atención residencial, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

Finalmente, se comunica que con fecha 20 de julio de 2023 el interesado o su representante presentó una reclamación en la que solicita una “compensación por el segundo período de estancia de (...) en la VT que estuvo pagando con su dinero desde 25/7/2022 hasta abril de 2023 cuyo importe asciende a 19.650,97 euros” pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto.

En este sentido se comunica que esta solicitud se encuentra en el departamento competente que, dado el tiempo transcurrido desde su presentación, resolverá lo que proceda a la mayor brevedad posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 20/08/2024 en el que, sustancialmente, incidió en el hecho de que su hijo había abandonado la vivienda tutelada por imposibilidad de seguir haciendo frente a su elevado coste y en los enormes perjuicios que ello ha causado a su estado de salud mental.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el procedimiento de revisión del PIA:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada, que fue registrada el 07/09/2022 (artículo 18.4 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 relación con la reclamación de los derechos económicos pendientes (retroactividad):

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses establecido en el artículo 31.3 para los casos en que las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, como ocurre en este caso (artículo 21.3 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. En concreto, en este caso, cobra especial relevancia el hecho de que la persona dependiente se viera obligada a abandonar el recurso por no poder continuar asumiendo su coste, con terribles consecuencias para su salud mental como puso de manifestó el titular de la queja.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a esta institución, en el plazo establecido para ello, sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud de nuevas preferencias (el 07/09/2022) y la especial situación de la persona dependiente a la que ya hemos hecho referencia, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.
5. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud la reclamación de retroactividad (el 20/07/2023), resuelva, con carácter urgente la misma.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana