

"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 2402350
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Torrent (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En su escrito manifestaba que, a través de los servicios sociales de Torrent, solicitó el 02/06/2023 el reconocimiento de su situación de dependencia, sin que transcurrido un año hubiera sido ni siquiera valorada.

En el escrito la promotora hace mención de la falta de valoración por parte de los servicios de salud mental.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 17/06/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Torrent, a la Conselleria de Sanidad y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, informes detallados y razonados 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 beneficiaria, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 16/07/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento corroborando los datos aportados por la titular indicando que la solicitud fue grabada el 14/06/2023, constando en estado "comprobada" en la aplicación informática el 15/06/2023 y que, al tratarse de un caso de salud mental, debía ser valorada por la unidad de salud mental (USM) de la red pública asistencial. Se indicaba que debido a que la USM correspondiente no realizaba valoraciones (por falta de capacitación del personal) se mantuvo contacto constante con la Unidad de Salud Mental del Hospital General, así como con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Asimismo, refería que la Conselleria de Sanidad en mayo de 2024 remitió una circular sobre valoración de dependencia a personas con trastorno mental grave por parte de los profesionales de las Unidades de Salud Mental, para dar cumplimiento en lo dispuesto en la legislación vigente.

El 19/07/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Sanidad en el que, respecto a la circular remitida en mayo de 2024, indicaba que el Hospital General de València no podía realizar la valoración de la interesada, a pesar de que figuraba en el listado correspondiente, dado que en Torrent existía una USM, estando en permanente coordinación tanto con los servicios sociales municipales como con la Conselleria competente en la materia. De forma taxativa se indicaba que

los motivos por los cuales aún no se había valorado a la persona dependiente era «por la falta de formación del personal de trabajo social de salud mental».

El 28/08/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que nos comunicaba que la persona interesada no había sido valorada, indicando el procedimiento para la valoración de dependencia de las personas afectadas por un problema de salud mental sin mencionar ninguna de las circunstancias e incidencias expuestas por las otras Administraciones implicadas.

Puntualmente se dio traslado de los informes a la persona promotora, quien el 22/07/2024 nos comunicó que había acudido a los servicios sociales y allí le informaron, entre otras cuestiones, que:

se le explicó que hasta principios de junio no entraba oficialmente en vigor que Salud Mental se hiciera cargo de los casos con Trastornos Mentales grave. Que, además, todavía (en la fecha que acudí) no hay formación ni equipamiento para comenzar porque apenas lo habían puesto en vigor. Por tanto, llevando un año de espera.

Salud Mental no quiere arriesgarse a hacer valoraciones mientras que no esté la formación y el equipamiento correspondiente. Y, por tanto, desde la entrada en vigor, hasta que se haga una formación puede llegar cuanto menos a septiembre o más tarde.

Añado esta información para que la tengan en cuenta en la investigación, por si es importante.

Asimismo, el 30/07/2024 tuvo entrada nuevo escrito de la interesada adjuntando la respuesta remitida por el subdirector de General de Dependencia y Atención Primaria el 27/06/2024, indicando sustancialmente que:

(...) actualmente la valoración es llevada a cabo por los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos, por lo que puede acudir a dichos servicios sociales generales para obtener mayor información o plantear su queja.

Ante la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda recibida por la promotora y la falta de concreción del informe remitido por esa Administración, esta institución consideró oportuno dirigir una nueva petición de informa a las tres Administraciones implicadas, en relación con la competencia de la valoración de la titular de la queja, dada las discrepancias sobre esto, así como la previsión de finalización del expediente.

El 15/10/2024 tuvo entrada el nuevo informe del Ayuntamiento de Torrent indicando que la contestación efectuada por la Conselleria en relación con que la competencia de la valoración de la persona titular de la queja era de dichos servicios sociales entendían que la Conselleria no había tenido en cuenta el diagnóstico de esta (salud mental), ratificándose en que dicha valoración debía ser realizada por la USM (el artículo 9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017. Asimismo, indicaban que estaban pendientes de que la USM informara sobre si los profesionales de la USM disponían ya de la formación acreditativa para ello y que el informe de entorno realizado por dichos servicios sociales había sido remitido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 06/05/2024.

El 16/10/2024 tuvo entrada el nuevo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando sustancialmente que:

- El motivo de la demora ha sido la que ha tenido lugar en los servicios sociales consultados, y en caso de Salud Mental, es cierto que quedamos pendiente, para poder atenderla, del curso de formación, que no sabemos fecha, depende de Conselleria, pero estaremos muy pendientes y al tanto del mismo.
- Ha habido ediciones anteriores de este curso para la Valoración de Dependencia, pero al no estar la circular, no todos los profesionales consideraron realizarlo en las ediciones anteriores.
- En caso de la Unidad de Salud Mental, en cuanto se capacite a los profesionales, daremos curso lo antes posible a esta persona afectada, pero no podemos decir fecha a día de hoy, por las razones ya redactadas en los puntos anteriores.
- Tenemos constancia que la solicitud de evaluación de la Dependencia se realizó a los Servicios Sociales en abril de 2023, que posteriormente se deriva a Centro Santo Domingo de los Servicios Municipales del área de Torrent, y en marzo del 2024, la hija de la paciente dice que la Trabajadora Social de Chenillet, la remite a Salud Mental, antes que realizar la valoración del entorno. Y esto es lo que nos comenta la citada hija cuando acude a Salud Mental hace escasas semanas.

A su vez adjuntaba la “Circular/Comunicación sobre valoración de dependencia a personas con trastorno mental grave por parte de los profesionales de la Unidades de Salud Mental”. En dicha circular se explicitaba con relación a la formación y acreditación de las personas valoradoras, entre otras cuestiones:

- f) En los casos relativos a personas con trastorno mental grave, la valoración se realizará por los profesionales de los centros de las unidades de salud mental de la red sanitaria pública.
- En cuanto a las valoraciones de personas con Trastorno de Salud Mental (TSM) pertenecientes a departamentos de salud con concesión sanitaria, se realizará por los profesionales de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- A fin de capacitar a las personas participantes en la tarea de valoración y el manejo de la aplicación informática ADA, los profesionales deben llevar a cabo las acciones formativas que realiza la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con la Conselleria de Sanidad.
- Una vez superada la formación se les dará la acreditación para acceder a la aplicación formativa ADA con el perfil de valorador o valoradora.
- La solicitud de acceso a ADA de las personas profesionales con el perfil valorador se realizará a petición de la persona responsable del Servicio de Salud mental de la Conselleria de Sanidad, mediante modelo normalizado. Dicho modelo será firmado digitalmente y remitido al Servicio de Reconocimiento de Grado de Dependencia de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Todas las personas con perfil valorador acreditadas para acceder ADA se integrarán en el espacio de intercambio (...). Para ello, previamente cada valorador/a deberá registrarse en dicha plataforma y desde la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se autorizará el acceso a dicho espacio.

El 16/10/2024 dimos traslado del nuevo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la persona promotora.

En relación con el nuevo informe solicitado a la Conselleria de Sanidad, tenemos constancia de su recepción el 16/09/2024, pero agotado con creces el plazo máximo para responder no habíamos recibido informe alguno.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Podemos concluir sin lugar a duda que la demora en más de año y medio en el reconocimiento de la situación de dependencia de la titular de la queja es debido a cuestiones meramente organizativas de la propia Administración, llámense servicios locales u autonómicos.

La falta de valoración de la titular, con un trastorno de salud mental (TSM) que hace aún más doloroso el peregrinaje de un lugar a otro de esa persona y su familia, denota sin lugar a duda una inacción de los dispositivos de atención en dependencia.

La demora de los propios servicios sociales en proceder no solo a la derivación sino a realizar el informe de entorno social, la falta de formación en la valoración de dependencia del personal de la USM de Torrent, o la remisión desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de una carta a la titular, trasladando una información errónea sobre los dispositivos que debía proceder a su valoración, sin tener en cuenta el diagnóstico de TSM de la interesada, no son más que algunos datos que denotan el desbarajuste en la que se ha visto inmersa la persona interesada y su familia.

Desbarajustes que denotan a su vez la falta de interés de todos los actores presentes en los dispositivos de atención en el reconocimiento de la dependencia de las personas con TSM, porque a la luz de la “Circular/Comunicación sobre valoración de dependencia a personas con trastorno mental grave por parte de los profesionales de la Unidades de Salud Mental” y ante la imposibilidad de concretar fecha y/o instrumentos para asegurar la formación de profesionales para la valoración de la dependencia, podía haberse propuesto que dicha valoración «se realizará por los profesionales de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda».

Dado que la Conselleria de Sanidad no ha dado respuesta al nuevo informe solicitado no conocemos si en estos momentos la USM de Torrent tiene ya personal capacitado para realizar la valoración de dependencia o incluso si ya se ha producido dicha valoración.

En estos momentos en los que la **DANA** ha golpeado duramente la población de Torrent debemos hacer un esfuerzo por resolver la situación en la que se encuentra la persona titular y su familia, cuando el derecho al reconocimiento de su situación de dependencia ha sobrepasado con creces

el plazo para que hubiera sido resuelto, por razones exclusivamente organizativas de la Administración.

Por ello y aun siendo concedores de que la valoración de la persona interesada debería ser realizada por la USM de Torrent, dado que esa localidad está afectada por la DANA, **entendemos que lo más ágil en estos momentos es que dicha valoración sea realizada por los profesionales de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.**

Así pues y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

Con relación al 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, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido **el plazo de tres meses para resolver el grado de dependencia** desde el registro de la solicitud de reconocimiento (art. 11. 4)
- Se ha incumplido **el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención** desde la resolución de grado (art. 15.5).
- Se ha incumplido **el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación**, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).

Asimismo, el art. 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell establece:

- f) En los casos relativos a personas con trastorno mental grave y otras patologías relacionadas con la salud mental, la valoración **se realizará a través de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial.**

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21)
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

Asimismo, 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Por último y tal como se ha indicado anteriormente, esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
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. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente y en coordinación con la Conselleria de Sanidad a la formación de profesionales valoradores en las USM, estableciendo calendario para ello.
5. **SUGERIMOS** que proceda de **manera urgente a realizar la valoración** de la persona titular **por el equipo de profesionales de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**, dado además que la localidad de residencia de la persona interesada se encuentra afectada directamente por la DANA.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la resolución de grado y la correspondiente resolución PIA concediendo la prestación solicitada e incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, teniendo especialmente en cuenta la localidad de residencia de la interesada.

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

7. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la 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.

- 8. RECOMENDAMOS que** proceda de manera urgente y en coordinación con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la formación de profesionales valoradores en las USM, estableciendo calendario para ello.

AL AYUNTAMIENTO DE TORRENT:

- 9. 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, en especial, en lo referente a la remisión de los expedientes de personas con TSM y del correspondiente informe de entorno social, como es el caso.

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.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana