

"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 CIERRE

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 mencionaba 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, 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 Sanidad, indicando sustancialmente que la demora por atender a la usaría era principalmente por la falta de capacitación de los profesionales y que ello dependía de la convocatoria, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de los cursos de formación y en cuanto esto ocurra se

dará curso lo antes posible a la solicitud de valoración de la titular, sin poder concretar fecha prevista para ello. 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”.

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

Respecto al nuevo informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, aun teniendo constancia de su recepción el 16/09/2024 y sobrepasado ampliamente el plazo establecido, no tuvo entrada informe alguno.

El Síndic emitió [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402350, de 15/11/2024](#) dirigida a las tres administraciones. Al [Ayuntamiento de Torrent](#) recomendado que adoptará 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. A la [Conselleria de Sanidad](#) recomendando que procediera 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. Finalmente, a la [Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda](#) recomendamos que procediera de manera urgente y en coordinación con la Conselleria de Sanidad a la formación de profesionales valoradores en las USM, estableciendo calendario para ello; así como le sugerimos que procediera 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**. E igualmente sugerimos que procediera 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**. Debemos dejar constancia que la Conselleria de Sanidad colaboró con esta institución remitiendo el nuevo informe solicitado y que por error se atribuyó a Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda.

El 17/12/2024 tuvo entrada, fuera de plazo, del nuevo informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, sustancialmente indicando:

Tal y como se indicó en el anterior informe, la valoración de D. ^a (...) corresponde a una Unidad de Salud Mental. En el escrito de 30/7/2024 se produjo un error.

Este centro directivo tiene conocimiento de la «Circular/comunicación sobre valoración de dependencia a personas con trastorno mental grave por parte de las Unidades de Salud Mental de 22/05/2024», ya que se ha participado en su elaboración.

En el último curso de formación sobre la valoración de la dependencia celebrado en abril/mayo de este año en coordinación con la Escuela Valenciana de Estudios de la Salud (EVES) se ofertó plaza a la Unidad de Salud Mental de Torrent, pero declinaron participar; cabe añadir que ya se les había ofertado plaza en otra ocasión.

Este curso ya ha finalizado, pero está previsto celebrar otro el próximo año (2025).

En el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» a nombre de D. ^a (...) consta que no ha sido valorada.

Sin embargo, los Servicios Sociales de Torrent sí han realizado el informe social con fecha 6 de mayo de 2024.

Con fecha 2 de diciembre de 2024 se ha remitido un correo electrónico a la unidad competente de la Conselleria de Sanidad indicando la necesidad de efectuar la valoración de esta persona.

En cuanto al procedimiento a seguir tras la valoración de la persona por la Unidad de Salud Mental, cabe señalar que el valorador graba el resultado de la valoración en la aplicación informática «ADA» y las siguientes actuaciones se desarrollan sin ninguna variación respecto al resto de expedientes de dependencia según lo previsto en 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido a la falta de valoración y al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado de este informe a la promotora de la queja.

El 26/12/2024 tuvo entrada la respuesta del Ayuntamiento de Torrent, aceptando las recomendaciones de la resolución de 15/11/2024.

El 08/01/2025 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Sanidad indicando, entre otras cuestiones:

Vamos a proceder a la valoración de la paciente durante el próximo mes de enero. Para ello, se ha debido recurrir a las trabajadoras sociales de otras unidades de salud mental del departamento (USM), ya formadas en esta actividad.

Si esto último no fuera posible se intentaría llevar a cabo la valoración de la paciente, coordinándose con los servicios municipales para que se haga dicho estudio y tenga los efectos oportunos tan pronto como sea posible.

Constando como fecha de notificación de la Resolución de consideraciones por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 21/11/2024, debemos dejar constancia de la falta de respuesta, transcurrido el plazo previsto de un mes, a dicha Resolución de consideraciones emitida por esta institución el 15/11/2024, por lo que debemos proceder al cierre de la queja, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 33 y concordantes de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Debemos recordar de que, si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa en la que esa persona padece una enfermedad mental, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecidos, dada la importancia del acceso a terapias y otras ayudas imprescindibles para un mejor desarrollo de las capacidades físicas y psicológicas, así como una mejor integración social de las personas afectadas por una enfermedad mental.

Asimismo, debemos dejar constancia que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda emitió la Orden de servicio 1/2024 acordando –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, como es el de Torrent. Tras 19 meses desde la solicitud de reconocimiento de dependencia presentada por la titular de la queja, el 02/06/2023, no tenemos conocimiento de que haya sido resuelta.

Ante la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el 08/01/2025 la Oficina de Atención Ciudadana contactó con la hija de la titular que confirmó que su madre aún no había sido valorada. Desde dicha Oficina se le indicó que, si transcurridos tres meses desde el cierre de la queja por esta institución, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no resolvía el expediente de dependencia de su madre, podía volver a dirigirse nuevamente al Síndic de Greuges.

El Ayuntamiento de Torrent y la Conselleria de Sanidad han colaborado con esta institución dando respuesta a los requerimientos efectuados por esta institución y aunque la Conselleria de Sanidad aún no haya procedido a realizar la valoración de la persona titular, entendemos que está en vías de solución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/03/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 aceptado nuestra resolución o no— 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución al no dar respuesta en plazo a la Resolución de nueva petición de informe, tras concederle ampliación de este, ni a la Resolución de consideraciones; y, además, ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues no ha resuelto ni la resolución de grado ni la correspondiente Resolución PIA de la persona titular, cuya solicitud de reconocimiento de dependencia fue presentada hace ya más de un año (02/06/2023).

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

La presente Resolución pone fin al procedimiento de queja y no cabe recurso alguno contra ella.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana