

"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

Queixa 2402601

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora revisió de PIA.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 05/07/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2402601. En l'escrit se'ns comunicava que la persona interessada va sol·licitar el 07/11/2023 la revisió del seu grau de dependència, a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, però fins a la data de presentar esta queixa, quan ja havien transcorregut set mesos, no s'havia resolt la seua sol·licitud. A més, en la mateixa data va manifestar noves preferències per al seu PIA que, òbviament, tampoc havia sigut resolt a l'espera de la resolució de grau.

Per això, el 08/07/2024 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda i a l'Ajuntament de València que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En la seua resposta, l'Ajuntament ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

En data 07/11/2023 sol·licita la revisió de grau per tercera vegada. Encara no s'ha realitzat la valoració.

L'expedient pertany al Centre municipal de Serveis socials de Ciutat Vella, el qual té tres treballadores socials designades per fer les valoracions però, des de fa mesos, dues d'elles estan de baixa de llarga durada. Des del Servei de Personal no s'envien professional de substitució, per tant, la única treballadora social que queda s'encarrega de l'atenció presencial i domiciliària de totes les sol·licituds.

La data per la que s'està valorant a Ciutat Vella és de les sol·licituds presentades en setembre de 2023, en la ciutat va des de juny de 2023 fins febrer de 2024. Tenen pendents de valorar 316 sol·licituds, i en total 3.763 a data 10 de juliol.

A les noves preferències que ha presentat la persona interessada el 07/11/2023 ja s'ha fet l'informe tècnic d'idoneïtat en data 04/03/2024.

La Conselleria va sol·licitar una ampliació del termini per a respondre que se li va concedir, per un mes, l'endemà, i en la seua resposta, rebuda el 17/09/2024, ens va comunicar el següent:

A data d'emissió d'este informe, esta persona encara no ha sigut valorada. Actualment la persona interessada té reconegut un GRAU 2 de dependència en resolució d'1 d'abril de 2022.

La resolució dels expedients de revisió de grau de dependència i, si és el cas, la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes.

Són els Servicis Socials Generals dels Ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'esta Conselleria.

D'altra banda constant en el seu expedient de dependència –segons sol·licitud amb data 07 de novembre de 2023- com a nova preferència el servei d'atenció residencial, l'informem que per part de la unitat administrativa competent s'està analitzant la disponibilitat de plaça en els centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible es posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció.

No consta en l'expedient que s'haja ofert la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial (de garantia).

No és possible indicar una data ni un termini aproximat per a la resolució d'esta sol·licitud.

Després de les informacions arreplegades i les al·legacions realitzades per la persona interessada, el 24/09/2024 estimàrem oportú dirigir-nos de nou a les dos administracions per a sol·licitar resposta a estes qüestions:

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

Si ha comunicat les baixes laborals en Servicis Socials a la Generalitat. Si no ho ha fet, si estima que ha de fer-ho i per què.

Com pensa resoldre esta greu demora en les valoracions?

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

La Direcció General de Dependència i de les Persones Major ha donat trasllat de la informació coneguda a la Inspecció de Servicis Socials per tal que actue com cal? Hi ha algun resultat?

Quines accions pensa mantindre per a resoldre este greu problema en les valoracions de les persones dependents?

L'Ajuntament ens va respondre que:

Desde el Servicio de Atención Primaria del Ayuntamiento de València se comunica al Servicio de personal de esta corporación todos los meses las bajas existentes. No obstante, nunca son sustituidas.

El Servicio de atención primaria tiene previsto un programa piloto de centralización e intensificación de valoraciones en un nuevo edificio donde se realizarán todas las valoraciones de la ciudad por parte de un equipo de 11 profesionales.

El informe de valoración ya se ha realizado por parte de la profesional de referencia de su CMSS siendo aportado en ADA el 25/09/2024.

No obstant això, la Conselleria, esgotat el termini per a respondre, no havia remés informació o cap resposta a la Resolució de 24/09/2024.

Vam emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2402601, de 13/11/2024](#), en què insistíem a la Conselleria en la resolució del PIA sol·licitat i a l'Ajuntament que posara en marxa un pla de xoc davant de les demores de les valoracions, a més de procedir amb urgència a la cobertura de les baixes de personal.

La Conselleria ens va respondre que:

(...) es comunica que ja s'ha resolt la revisió del Programa Individual d'Atenció per actualitzar la prestació econòmica que està percebent al nou grau de dependència i s'han reconegut els efectes retroactius.

Segons consta en l'expedient a nom de la Sra. (...), amb data 1 de desembre de 2024, s'ha resolt la revisió del seu Programa Individual d'Atenció que li reconeix el dret a una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals amb una quantia mensual de 455,40 euros i data d'efectes des del dia 8 de maig de 2024.

D'altra banda, constant en el seu expedient de dependència –segons sol·licitud amb data 7 de novembre de 2023- com a nova preferència el servei d'atenció residencial, l'informem que per part de la unitat administrativa competent s'està analitzant la disponibilitat de plaça en els centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible es posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció.

No obstant això, l'article 34 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, arreplega que en el supòsit que no es dispose de plaça pública residencial adequada al grau de dependència en un radi de 20 km respecte al domicili de la persona en situació de dependència, s'oferirà a la persona usuària, com a mesura substitutiva de la plaça pública, la possibilitat de percebre una prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial (de garantia) per a aquelles places el cost real de les quals complisca amb l'estipulat en l'apartat segon d'este article segons l'arreplegat en la modificació introduïda per l'article 5 del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell. L'import de la citada prestació, garantix l'accés a un recurs d'atenció residencial en igualtat de condicions econòmiques que els beneficiaris d'una plaça pública o sostinguda amb fons públics, quedant garantit a l'usuari per a les seues despeses personals les possibles pagues extraordinàries i els corresponents “diners de butxaca”.

No és possible indicar una data ni un termini aproximat per a la resolució d'esta sol·licitud, ja que existixen factors que poden alterar qualsevol estimació com les urgències de caràcter social i la disponibilitat de places vacants.

Esgotat el termini concedit, no havíem rebut informe de l'Ajuntament de València.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 13/11/2024. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

Encara que s'ha actualitzat la prestació econòmica que percebia, amb efectes retroactius, no s'ha donat satisfacció a la sol·licitud principal que pretenia una plaça en un Servei d'Atenció Residencial, i encara no se li ha oferit una prestació vinculada de garantia a este servei.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Avis terminis DANA 2024

Les entitats locals i les persones directament afectades per la DANA tenen suspés el compliment dels terminis amb el Síndic fins al 06/01/2025. Més detalls en la [resolució del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolució del Síndic de 21/11/2024](#) i en www.elsindic.com/va/.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana