

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500119

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Servicio de Atención Residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500119, en el que se nos comunicaba que la titular de derechos tiene reconocido un grado 3 de dependencia y, ante el grave deterioro que estaba sufriendo su salud, presentaron el 13/10/2023 una solicitud de nuevas preferencias, manifestando su deseo de optar a un servicio de atención residencial. Sin embargo, la solicitud no había sido atendida a pesar de haber transcurrido 15 meses y de los graves problemas personales y familiares que ocasiona esta demora.

Por ello, el 13/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó ampliación de dicho plazo, que le concedimos, y el 31/03/2025 nos remitió el siguiente informe:

(...) a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

(...) se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación, garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo".

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

En respuesta a su solicitud se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 12/03/2025). (...)

- RESIDENCIA P.M.D SANTA ELENA TORRENT: Existen 65 personas con mayor antigüedad que la interesada en la lista de espera y 15 personas con trámite de urgencia.

- RESIDENCIA P.M.D SAVIA CAMPANAR: Existen 73 personas con mayor antigüedad y 29 personas con trámite de urgencia.

- RESIDENCIA P.M.D LA SALETA CAMPOLIVAR: Existen 47 personas con mayor antigüedad y 11 personas con trámite de urgencia.

Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluyen los tres centros indicados– existen 94 personas dependientes con mayor antigüedad que D.^a (...) y 98 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

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 las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Dimos traslado del informe completo a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones al mismo.

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 de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017, 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), pues han transcurrido más de 19 meses.

Efectivamente, no se ha aprobado el nuevo PIA solicitado, a través de una petición de nuevas preferencias, presentada el 13/10/2023, de un servicio de atención residencial.

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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- No se han respetado los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la citada Ley 39/2015).

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 todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- 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.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en especial en casos como una Gran Dependencia y necesidad de cuidados permanentes y especializados. Si la falta de plazas públicas impide la asignación de una de ellas a la persona solicitante, la administración debería haber ofertado inmediatamente la prestación económica vinculada al SAR de garantía, y no consta que lo haya hecho, agravando la situación de desatención.

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. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada al nuevo recurso solicitado (SAR) con fecha 13/10/2023.

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