

"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 2500218
Materia Servicios sociales
Asunto Solicitud traslado residencia.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500218. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de traslado de residencia de su tío, que había sido realizada el 09/01/2024.

La interesada manifestó a esta institución en su escrito de queja que el traslado se solicitó a una residencia más cercana a València, por proximidad geográfica al lugar de residencia de la familia, ya que los desplazamientos a la residencia en la que se encuentra (Alborache) son muy complicados.

Por ello, el 06/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó, en relación con el puesto que ocupa el solicitante en los centros a los que el interesado había solicitado ser trasladado, la siguiente información:

- RPM Savia Campanar: hay 10 personas con solicitud de traslado con mayor antigüedad.
- RPM Ballesol Serreria: hay 4 personas con solicitud de traslado con mayor antigüedad.
- - RPM L'Acollida: hay 2 personas con solicitud de traslado con mayor antigüedad.

La Conselleria hizo constar que el traslado fue considerado como de carácter prioritario por proximidad geográfica al lugar de residencia originario o de su familia, pero que no era posible realizar una previsión temporal en la que se resolvería la solicitud del interesado debido a que tanto los ingresos, como los traslados, se producen por las bajas (fallecimientos, renunciaciones o traslados de las personas residentes, siendo estos hechos imprevisibles).

La Administración, expuso expresamente, además, que:

En el mes de mayo de 2024, por criterio empresarial, Savia Campanar redujo las plazas públicas, pasando de tener 67 a 26 plazas. Actualmente hay en la residencia 51 personas ingresadas con resolución de plaza pública, de las que 25 de ellas están en situación de resarcimiento. Por todo lo anterior, para evitar un perjuicio a las 25 personas en esta situación, en el momento que se produce una baja de las 26 plazas que tienen el contrato en vigor, se reasigna a la primera persona, por orden de antigüedad de resolución de plaza pública.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2024, las plazas disponibles en las otras dos residencias, así como en todos los centros de la provincia, se han priorizado para las

personas afectadas por la emergencia de la DANA del pasado 29 de octubre, reubicándose a 295 personas a fecha 14 de febrero de 2025.

Por otro lado, el solicitante puede modificar las preferencias al área metropolitana de Valencia, donde existe mayor cantidad de plazas que en los centros solicitados, siendo más probable que se produzcan bajas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, al no realizarlas, con fecha 04/06/2025, contactamos telefónicamente con la interesada para conocer si había habido algún cambio sustancial en el expediente, confirmándonos que continúan esperando y reiterando la dificultad de los desplazamientos hasta el centro en el que se encuentra su tío.

Consultado si tiene reconocida la situación de dependencia, manifestó que la misma se encuentra en trámite.

2 Conclusiones de la investigación

El procedimiento a seguir en los traslados de residencias de personas mayores está establecido en el apartado 3.6. de la Instrucción, que entró en vigor el 03/02/2025, relativa al Procedimiento de asignación de plazas residenciales del SPVSS para personas mayores en la Comunitat Valenciana.

En ella se establece que la persona usuaria de un Servicio de Atención Residencial o, en su caso, su representante o figura de apoyo, podrá solicitar un traslado a otro centro de la Red pública de centros y servicios de la Comunitat Valenciana y que los traslados se ordenarán en las correspondientes listas de espera según la fecha de solicitud, por alguno de los siguientes motivos:

1. De salud.
2. Reagrupación familiar
3. Proximidad geográfica al lugar de residencia originario o al de su familia.

De todo lo actuado se extrae que, en este caso, la solicitud de traslado a otro centro de la Red pública de centros y servicios de la Comunitat Valenciana se registró el 09/01/2024 y que ha sido considerado como de carácter prioritario por proximidad geográfica al lugar de residencia originario o de su familia. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución no tenemos conocimiento de que haya sido resuelto y la Administración indicó expresamente que no era posible realizar una previsión temporal en la que se resolvería la solicitud del interesado, lo que evidencia la falta de plazas.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, declara los Servicios Sociales como servicios públicos esenciales. El sistema Público valenciano de servicios sociales garantizará el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo (artículo 1). Esto constituye un cambio en la tradición normativa valenciana en materia de servicios sociales que, hasta ese momento, no había consagrado los servicios sociales como un derecho subjetivo.

La Ley establece entre los derechos de los usuarios de servicios sociales el derecho a obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente (artículo 10.1.b)

Por otro lado, el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana establece que la Generalitat tiene la obligación de defender y promover los derechos sociales de los valencianos, entre los que se encuentra la protección de los mayores y personas dependientes.

Entre los derechos de las personas usuarias la Ley de Servicios Sociales recoge también el derecho a obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma (artículo 10.1.a)

Esta institución ya ha manifestado en otras ocasiones la importancia de que el ciudadano tenga información suficiente y concreta, en cada momento, de sus perspectivas de acceso a los recursos solicitados. Debe garantizarse su derecho a la información y debe, en atención al principio básico de transparencia en la actuación de la administración, darse publicidad al proceso de adjudicación de plazas.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que se amplíe la oferta de plazas para personas mayores no dependientes.
2. **RECOMENDAMOS** que se dote de transparencia al proceso de adjudicación de plazas a través de la publicación periódica en la página web de la Conselleria de las listas de espera y de las plazas adjudicadas
3. **SUGERIMOS** que resuelva, de manera urgente, la solicitud de traslado que es objeto de esta queja, presentada el 09/01/2024.

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