

"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 2500339
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500339. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 31/10/2023 por la que demandaba el Servicio de atención residencial en el centro residencial SAVIA MANISES, en el que se encuentra ingresada de manera privada desde el 03/09/2023.

Por ello, el 29/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Conviene destacar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó una ampliación de plazo que fue denegada por el Síndic de greuges por resolución de fecha 04/03/2025, porque la persona titular de la queja, de 92 años de edad, residía en Manises, municipio afectado por la DANA, existiendo una Orden de Servicio de Priorización al respecto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que:

- Aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.
- En la RESIDENCIA P.M.D. SAVIA MANISES existen 36 personas con mayor antigüedad que la interesada en la lista de espera y 15 personas con trámite de urgencia.
- En la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluye el centro indicado– existen 97 personas dependientes con mayor antigüedad que la interesada 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». En consecuencia, no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud.
- No consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).
- La Orden de servicio 1/2024 relativa a la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios afectados por la DANA

comprende las resoluciones PIA de servicio de atención residencial para personas mayores, en los términos señalados por el Protocolo de actuación, de fecha 1 de noviembre de 2024, para el procedimiento de emergencia social en la asignación de plazas residenciales del SVPSS para personas mayores afectadas por la DANA. Sin embargo, la Conselleria no concreta si su aplicación afectará al expediente objeto de la queja.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se desprende que:

- Han transcurrido ya más de 18 meses desde que se presentó la solicitud de nuevas preferencias por la que se demandaba para la interesada el servicio de atención residencial.
- Se da la circunstancia de que, debido al empeoramiento de la situación de la interesada, esta había sido ingresada en la residencia SAVIA MANISES en octubre de 2023 y estaba afrontando personalmente el coste de la plaza desde entonces.
- A la vista de las listas de espera existentes, es evidente que el número de plazas en residencias para personas mayores resulta del todo insuficiente para las necesidades de las personas mayores residentes en la Comunitat valenciana.
- Por otra parte, la interesada está residiendo en Manises, municipio afectado por la DANA pero sus circunstancias no se consideran prioritarias para la Conselleria en los términos recogidos en el Protocolo de actuación, de fecha 1 de noviembre de 2024, para el procedimiento de emergencia social en la asignación de plazas residenciales del SVPSS para personas mayores afectadas por la DANA.
- Sin duda, la situación de la interesada no es actualmente de emergencia social porque ya se encuentra asistida en una residencia, pero el coste de dicha atención está corriendo por su cuenta. ¿Espera la Conselleria que la situación resulte de emergencia social cuando la interesada deba abandonar el recurso por agotamiento económico?
- De hecho, en todo este tiempo, ante la imposibilidad de ofertar una plaza pública, tampoco se ha obrado con diligencia para ofertar a la interesada una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) por si fuera de su interés, como recoge el art. 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.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

En relación con el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

1. Se ha incumplido el plazo de 6 meses desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada, presentada el 31/10/2023 (artículo 18.4 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) para resolver la revisión del PIA y asignar una plaza residencial adecuada a sus necesidades.
2. Se ha incumplido el art. 34 del mencionado decreto, relativo a la oferta de una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía en el caso de no disponer de plaza pública.

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).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 en plazo.
2. **RECOMENDAMOS** que se amplie la red de plazas en centros residenciales para la atención a personas mayores.
3. **SUGERIMOS** que se resuelva la revisión del programa individual de atención de la interesada y que la resolución incluya los efectos retroactivos que le correspondan.
4. **SUGERIMOS** que, en el caso de no disponer de plaza pública, se oferte a la interesada, por si fuera de interés, una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía para hacer frente al coste de la plaza que ocupa en la Residencia SAVIA MANISES, por si fuera de su interés.

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