

"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 2500809
Materia Servicios sociales
Asunto Salud mental. Discapacidad y Dependencia. Demora. Servicio de Atención Residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500809, en el que se nos comunicaba que el interesado padece una grave enfermedad mental y que la convivencia junto a su madre es difícil y, a menudo, peligrosa. De hecho, esta situación provocó la resolución de un auto judicial de ingreso residencial. El interesado había solicitado el certificado de discapacidad y el reconocimiento de su situación de dependencia (24/05/2024), pero no había obtenido respuesta por parte de la Administración.

Por ello, solicitamos información al respecto al Ayuntamiento de Torrent, y a las consellerias de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y de Sanidad.

El Ayuntamiento de Torrent manifestó, principalmente, lo siguiente:

(...) se solicitó a nombre de la Sr. (...), la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones sociales del sistema, al Ayuntamiento de Torrent, con fecha de registro de entrada de 24 de mayo de 2024. El expediente fue grabado en la aplicación informática (ADA) el 7 de agosto de 2024, con número de expediente VA4261662024, pasando a comprobada por la Conselleria de Igualdad, Servicios Sociales y Vivienda el 12 de septiembre de 2024. Pendiente de la valoración de dependencia. Toda esta información, según consta en el historial del expediente en ADA.

(...) el expediente está pendiente de valoración por parte de la Unidad de Salud Mental según la última instrucción de Conselleria y del informe de entorno.

La Conselleria de Sanidad informó que:

(...) los profesionales de salud mental responsables de la valoración del departamento de salud correspondiente, quienes confirman que han realizado el procedimiento de valoración el día 13 de marzo de 2025.

(...) La solicitud de valoración de la dependencia fue registrada el 24 de mayo de 2024 tal y como indica la queja. Sin embargo, no fue hasta el 12 de septiembre de 2024 cuando dicha solicitud evoluciona informáticamente al estado "comprobado", es decir, el momento en el que, en este caso, el personal de salud mental acreditado en valoración de la dependencia puede intervenir realizando la valoración correspondiente.

El servicio de salud mental del departamento de salud Valencia Hospital General ha tenido dificultades para contar con personal acreditado en valoración en cada una de sus

unidades de salud mental, siendo la unidad de salud mental de Torrent una de las afectadas.

Este hecho se comunicó en diferentes ocasiones al Servicio de Reconocimiento de la Dependencia de la Conselleria de Servicios Sociales quienes eran conocedores de la problemática existente.

Recientemente, el servicio de salud mental del departamento de salud Valencia Hospital General ha solventado la carencia existente de profesionales de salud mental acreditados en valoración de la dependencia en la Unidad de Salud Mental de Torrente, garantizando así la valoración de todos los usuarios con un diagnóstico de Trastorno Mental Grave tal y como marca en el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se estable el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Finalmente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informó, fuera de plazo, respecto a la solicitud de valoración de la discapacidad lo siguiente:

Se constata que presentó el 26/06/2024 solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. La solicitud fue recibida en el Centro de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Valencia el 17/07/2024. Se procedió a la revisión de la documentación aportada, no detectándose error o falta por su parte, por lo que se mecanizó y grabó en la aplicación informática donde se gestionan los expedientes de discapacidad.

Tras estudio de la documentación por parte de los profesionales, la administración ha procedido a actualizar los informes médicos y/o de dependencia mediante consulta en los sistemas de registro respectivos (ABUCASIS/ADA) y se ha valorado resolver con la información obrante y disponible. En base a estos criterios, no se ha considerado necesaria cita presencial, ya que se ha tenido en cuenta la información presentada por el interesado en su solicitud.

Se ha resuelto la valoración del expediente en fecha 11/03/2025 alcanzando un grado de discapacidad del 65% con carácter temporal a 30/03/2030 y baremo de movilidad negativo.

La resolución de la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad se remitirá esta semana por correo a la dirección obrante en el expediente del interesado.

Y respecto al procedimiento de dependencia indicó que «con fecha 24 de mayo de 2024 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, que pasó a estado «comprobada» el día 12 de septiembre de 2024 en la aplicación informática «ADA», pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 01 de abril de 2025, aún no se ha resuelto el Programa Individual de dependencia».

Asimismo, «constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial (CEEM BÉTERA), (...) por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la disponibilidad de plaza en el centro solicitado y en cuanto exista una plaza disponible se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención;

en lo relacionado con la disponibilidad de plazas, se atenderá a lo que informe el centro directivo competente».

La remisión del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda fuera de plazo constituye una falta de colaboración con esta institución, según lo dispuesto en la ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y para su conocimiento.

En lo concerniente a esta queja, el procedimiento de valoración de la discapacidad queda resuelto tras la aprobación de la Resolución el pasado 11/03/2025, aunque hemos de subrayar la demora producida pues han transcurrido más de 8 meses desde la solicitud hasta la resolución. Por tanto, esta resolución de consideraciones se referirá únicamente al procedimiento, todavía en curso, de reconocimiento de la situación de dependencia.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 12 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, por lo que continúa esperando el reconocimiento del derecho a un servicio de atención residencial específico para personas con enfermedades mentales.

La solicitud fue presentada el 24/05/2024, grabada en el programa informático ADA el 07/08/2024, y comprobada por la Conselleria el 12/09/2024. Posteriormente, la persona interesada fue valorada el 13/03/2025 por los profesionales de salud mental responsables de la valoración del departamento de salud correspondiente, y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda aprobó la resolución que fijaba un grado 2 de dependencia. Sin embargo, todavía no se ha aprobado el Programa Individual de Atención que le reconozca el derecho a un servicio de atención residencial adecuado, a pesar de ser residente en un municipio afectado por la DANA y haber transcurrido ya un año.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017, d 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), acumulando ya 12 meses de demora.

En relación con el procedimiento administrativo:

- 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).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la 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)
- El derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, especialmente en estos casos en los que una enfermedad mental puede contribuir a deteriorar la relación familiar y la convivencia.

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 responder en plazo a los requerimientos de información de esta institución.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes.

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