

"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 2502545
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Listas de espera SAR

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 01/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502545, en el que se nos comunicaban lo siguientes hechos:

- La persona interesada tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 19/10/2021, asignándole un Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria.
- Ante el agravamiento de su estado de salud, solicitó revisión de grado el 07/02/2024, mostrando su preferencia por un servicio de atención residencial (SAR), indicando 3 residencias cercanas al domicilio, dada la necesidad de una atención especializada que no le puede ofrecer el SAD que percibe.
- El 29/05/2024 se aprobó la Resolución que le asignaba un Grado 3 de dependencia.
- El 16/10/2024 se solicitaron nuevas preferencias, manteniendo la opción de SAR pero ampliando su preferencia a todas las residencias de la provincia de Alicante.
- En el momento de presentar esta queja, ni se ha actualizado la PEV SAD al Grado 3 ni se ha revisado el PIA asignándole un SAR.
- Muestran su inquietud y preocupación por no poder conocer, ni siquiera, las listas de espera que ocupa la interesada en las residencias, ante la falta de información de la Dirección Territorial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en Alicante.

Solicitamos información al respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y en su respuesta nos detalló lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), tiene reconocido GRADO 3 de dependencia por resolución de fecha 29 de mayo de 2024, así como una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución que actualice la cuantía al nuevo grado reconocido.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder. Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Respecto a las nuevas preferencias solicitadas, el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente 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 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.

Por lo que se refiere a la PVS SAR de Garantía indicar que se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), cuando técnicamente se valora oportuno y desde las Direcciones Territoriales se informa de forma detallada de la alternativa de la PVS de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, indicándoles el importe de la prestación, la documentación a aportar para tramitar la misma y los centros acreditados para la dependencia; los interesados también pueden encontrar información en el correspondiente apartado de la página web de esta Conselleria.

Respecto a los efectos retroactivos, indicar que se reconocerán los que correspondan de conformidad con la normativa vigente.

Por último, respecto a la posición de las personas interesadas en la lista de espera indicar que con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, respecto a la obligación de publicar información sobre las listas de espera de acceso a los servicios públicos esenciales, se informa que, tras haber finalizado las modificaciones necesarias en las aplicaciones informáticas, de las cuales se extraen los datos para la obtención de los tiempos medios de espera, en fecha 1 de abril de 2025, la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores publica en la página web de la Conselleria las listas que incluyen los tiempos medios de espera para el acceso al Servicio de Atención Residencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana.

<https://inclusio.gva.es/es/web/rpm/llistat-espera>

- Para conocer en qué lugar se encuentran en dicha lista:

En relación con las vías disponibles para que las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II o III puedan conocer su posición concreta en la lista de espera del servicio de atención residencial, se ofrecen las siguientes opciones:

- Atención telefónica – 012
- Buzón de la ciudadanía

https://www.gva.es/es/web/atencio_ciudadania/inicio/mi_opinion_cuenta

- Solicitud general única de iniciación y tramitación TELEMÁTICA de procedimientos de la Generalitat Valenciana “

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=g95565

No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas con anterioridad a la solicitud de la persona interesada que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes.

Además se tienen en cuenta otros factores, como la urgencia social.

Trasladamos este informe a la persona interesada y nos comunicó que ya se encontraba residiendo en una residencia, tal y como era su deseo, por lo que consideramos que se ha aprobado el PIA solicitado. Expresa sus dudas sobre los derechos retroactivos derivados de la Prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria por lo que aconsejamos que, correspondiéndole los importes relativos a dicha prestación por el aumento del grado de dependencia hasta su ingreso en la residencia, consulte con su trabajadora social la posible reclamación. Desde esta institución no podemos conocer si el expediente se encuentra completo o se puede requerir alguna documentación.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, estimando que se ha resuelto la reclamación principal y queda resolver los derechos retroactivos.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana