

"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

Queixa 2502694
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora revisió grau.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 09/07/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2502694. La persona interessada presentava una queixa per la falta de resolució de la sol·licitud de revisió del grau de dependència, presentada el dia 11/03/2025.

Per això, el 29/07/2025 sol·licitarem tant a l'Ajuntament de Petrer com a l'Administració autonòmica competent que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, l'Ajuntament ens indicava que la sol·licitud es va gravar el dia 11/03/2025 i validada el 16/04/2025. No obstant això, assenyalava que no se n'havia fet la valoració pels Serveis Socials de Petrer, ja que en els casos relatius a persones amb trastorn mental greu, la valoració es realitzarà per professionals dels centres de les unitats de salut mental de la xarxa pública assistencial.

Finalment, l'Ajuntament va manifestar expressament que l'interessat havia sigut informat per les treballadores socials del Servei de Promoció de l'Autonomia de l'Ajuntament de Petrer de la no valoració de la dependència per no ser l'òrgan competent i es va deixar constància que en la plataforma informàtica de la dependència (ADA) apareixia derivat a l'Administració competent.

Pel que fa a la Conselleria, assenyalava que esta persona encara no havia sigut valorada i es limitava a manifestar que «són els Serveis Socials Generals dels Ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'esta Conselleria».

Vam donar trasllat d'estos dos escrits a l'interessat per tal que poguera efectuar al·legacions; tràmit que va dur a terme mitjançant escrit de data 23/09/2025 en el qual manifestava que encara continuava sense citar.

Arribats este punt, considerem oportú realitzar una nova petició d'informe dirigida, en este cas, a la Conselleria de Sanitat (a qui competix la valoració) i a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda.

En el seu informe, remés a esta institució fora del termini establert en la Llei reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria de Sanitat va assenyalar que es va emetre una circular/comunicat sobre Valoració de la Dependència a Persones amb Trastorn Mental Greu per part dels professionals de les Unitats de Salut Mental. En este document s'identificaven tres vies a través de les quals els professionals acreditats en valoració de salut mental poden detectar els expedients de les persones que els corresponen avaluar:

- A través de la coordinació directa amb Servicis Socials d'Atenció Primària
- Per mitjà de la comunicació de casos per part del Servei de Salut Mental, quan este haja rebut un llistat de persones pendents de valorar des de la Conselleria de Servicis Socials
- Mitjançant la detecció del mateix professional valorador/a de Salut Mental.

Enguany, continuava l'informe, es va instaurar una quarta via: en l'aplicació de valoració de la dependència ADA, es va implementar un nou filtre informàtic a través del qual, el/la professional valorador/a acreditat/a de les Unitats de Salut Mental, pot obtindre un llistat dels usuaris/àries amb trastorn TMG de la seua zona de cobertura.

La Conselleria manifestava que, quan van tindre constància d'esta queixa, es van posar en contacte amb les persones acreditades en valoració de la dependència del departament corresponent «informant-les de l'esdevingut i sol·licitant de manera prioritària la valoració»; valoració que, després d'intentar contactar amb l'usuari en diverses ocasions, «s'aconsegueix realitzar la valoració de la dependència el 03/12/2025. No obstant això, l'usuari no estava acompanyat en el moment de la valoració, requisit imprescindible en cas de persones amb malaltia mental o deterioració cognitiva (regulat pel Reial decret 504/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el barem de valoració de la situació de dependència), resultant per tant esta valoració no vàlida».

El 15/12/2025, es torna a contactar amb l'interessat i s'informa l'usuari de la necessitat de repetir la valoració, esta vegada acompanyat per una persona de confiança coneixedora de la situació del pacient. S'acorda amb l'interessat la data 14/01/2026 per a fer la nova valoració.

La Conselleria va deixar constància, també, del fet que l'usuari apareixia en l'aplicació ADA filtrada com a trastorn mental greu en dos departaments de salut diferents (Unitat de Salut Mental d'Elx i la zona de cobertura d'Elda-Petrer) i que este fet havia pogut generar confusió a les persones treballadores en salut mental encarregades d'admetre la valoració, i influir en la demora.

D'altra banda, en l'informe es va manifestar expressament que «Realitzant una cerca per zona de cobertura i TMG en l'aplicació de Valoració de la Dependència ADA, **actualment hi ha 25 usuaris/as pendents de valoració en el Departament de Salut d'Elda**».

Pel que fa a l'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància, es comunica, substancialment, que en l'aplicació ADA consta que la persona sol·licitant ha de ser valorada per la Unitat de Salut Mental (USM), sense que siga necessària la seua derivació, ja que són les professionals valoradores d'estes Unitats les que detecten en l'aplicació ADA els casos per a ser valorats per elles.

Per una altra part, expressament manifestava que no consten demores en les valoracions de la Unitat de Salut Mental que ha de valorar l'interessat.

Els dos informes van ser traslladats, novament, a la persona interessada.

2 Conclusions de la investigació

De les actuacions dutes a terme s'extrau que l'interessat va registrar la sol·licitud el dia 11/03/2025 i no va ser valorat fins al 14/01/2026. És cert que la Conselleria de Sanitat va explicar que l'interessat apareixia en l'aplicació ADA filtrada com a Trastorn Mental Greu en dos departaments de salut

diferents (Unitat de salut mental d'Elx i la zona de cobertura d'Elda-Petrer) i que este fet havia pogut generar confusió a les persones treballadores en salut mental encarregades d'admetre la valoració, i també ho és que la primera valoració no va ser vàlida per no estar acompanyat l'interessat. No obstant això, el temps transcorregut és excessiu.

Altrament, crida l'atenció d'esta institució que l'informe de la Conselleria de Sanitat pose de manifest que hi ha 25 usuaris pendents de valoració en el Departament de Salut d'Elda i que, d'una altra banda, la Conselleria manifeste expressament que no consten demores en les valoracions d'eixa unitat.

Després de totes les actuacions realitzades s'extrau que no ha culminat el procediment de revisió de la situació de dependència que es va iniciar, a instàncies de l'interessat, en data 11/03/2025. En conseqüència, concloem que les administracions autonòmiques competents han incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert el termini màxim de tres mesos per a dictar i notificar la resolució de revisió de reconeixement i grau de la situació de dependència.
- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre, si és el cas, la revisió del PIA des de l'inici del procediment de revisió de la situació de dependència el dia 11/03/2025.

En relació amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona en situació de dependència. En concret:

- El dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- El dret subjectiu al reconeixement de la situació de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament.

L'accés als recursos i les prestacions vinculats al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu, entre altres, de «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impedeix el ple gaudi de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de dictar resolució expressa i notificar-la, en tots els procediments, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut des de l'inici del procediment de revisió de la situació de dependència (el dia 11/03/2025), de manera urgent, emeta i notifique a la persona en situació de dependència la corresponent resolució de revisió del reconeixement i el grau de la situació de dependència i, si és el cas, la resolució de revisió del PIA.
3. **SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'establix en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

A LA CONSELLERIA DE SANITAT:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de remetre a esta institució, en els terminis establerts per a això, un informe detallat sobre els fets exposats en la queixa.
2. **RECOMANEM** que adopte les mesures que resulten necessàries per a posar en marxa la valoració dels 25 usuaris pendents de valoració en el Departament de Salut d'Elda.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions/.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana