

"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** Servicis socials  
**Assumpte** Dependència. Demora revisió grau.

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

L'objecte de la queixa de referència el constituïx 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·licitàrem 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 que s'havia validat el 16/04/2025. No obstant això, assenyalava que no se n'havia fet la valoració pels Servicis 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 i 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.

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

En el seu informe, remés a esta institució fora del termini establert amb esta finalitat, la Conselleria de Sanitat assenyalava que, 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/ada de les Unitats de Salut Mental pot obtenir un llistat dels usuaris/àries amb trastorn TMG de la seua zona de cobertura i que, quan van tindre coneixement de la 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 de ...» .

Respecte de la valoració, es va indicar que s'aconsegueix realitzar el 03/12/2025, però que, 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; per tant, esta valoració va resultar 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. S'acorda amb l'interessat la data 14/01/2026 per a fer-li 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**».

Quant 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.

Els dos informes va ser traslladats a la persona interessada, qui, substancialment, va reiterar el seu escrit de queixa.

Després de les actuacions dutes a terme, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502694, de 17/03/2026](#), en la qual efectuàvem a les administracions investigades els pronunciaments 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'estableix 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 establits 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.

La preceptiva resposta de la Conselleria de Servicis Socials va tindre entrada en esta institució el 20/04/2026. En ella, eixa administració manifestava que «per resolució de 19 de febrer de 2026 s'ha resolt la seua sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència reconeixent-li GRAU 1», i que es resoldrà el PIA i es reconeixeran els efectes retroactius que corresponguen de conformitat amb la normativa vigent.

Pel que fa a la resposta de la Conselleria de Sanitat, esta va manifestar que la concurrència de dos departaments de Salut diferents va generar confusió i que esta situació hauria influït, en conseqüència, en la demora produïda en la tramitació del procediment.

D'altra banda, indicava que el nombre d'expedients pendents de valoració en el Departament de Salut d'Elda pujava a 11, en comparació amb els 25 que es van indicar prèviament i, expressament, indicava que:

El Servei de Salut Mental de la Direcció General de Salut Mental i Addiccions, amb l'objectiu de realitzar un seguiment de les valoracions pendents i analitzar els motius de demora, ha sol·licitat als diferents departaments informació sobre les causes que estan retardant estes valoracions. Com a resultat d'esta anàlisi, en breu s'oferirà formació als professionals dels departaments de salut perquè puguen incorporar-se a l'equip de valoració, amb la finalitat de reduir la llista d'espera

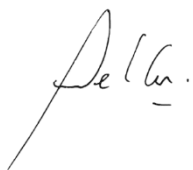
Este servici està mantenint reunions de coordinació amb el Servei de Reconeixement de la Dependència, amb l'objectiu de definir noves vies d'actuació, matisar criteris i, com a resultat, optimitzar el procés de valoració. Esta coordinació entre Conselleries permetrà millorar l'eficiència del procediment i contribuir a la reducció dels temps d'espera.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància no s'han realitzat totes les actuacions necessàries per a atendre totes les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 17/03/2026. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció total dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa, ja que, després de la resolució de revisió del grau, no s'ha resolt el PIA.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [www.elsindic.com/va/actuacions](http://www.elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts, i deixem constància de la falta de col·laboració de la Conselleria de Sanitat, d'acord amb el que s'establix en l'article 39.1.a de la Llei 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana