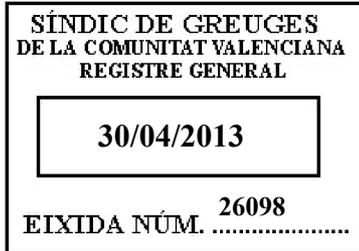




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Bienestar Social
Hble. Sra. Consellera
Passeig de l'Albereda, 16
VALENCIA - 46010 (Valencia)

=====
Ref. Queja nº 1210018
=====

Hble.Sra.:

Acuso recibo a su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de D.(...), en representación de la Plataforma en Defensa de la Ley de Dependencia de Alicante y comarca.

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Primero.- Que según los datos publicados mensualmente por el IMSERSO, se constata la paralización de la ley de dependencia en nuestra Comunitat debido a que cada vez hay menos solicitudes dada la nula información por parte de la Conselleria de Bienestar Social; los dictámenes disminuyen y cada vez son menos las personas en situación de dependencia atendidas por el Gobierno Valenciano.

Segundo.- Que dada la opacidad por parte de la Conselleria, constatan que hay contradicción entre los datos aportados al Imsero, pues no hay una relación lógica entre los Dictámenes de grado y nivel, las propuestas del PIA y las resoluciones definitivas, quizás para ocultar la mencionada paralización de la Ley.

La Conselleria, durante este año 2012, todavía no ha firmado ninguna Resolución PIA.

Tercero.- Que como viene sucediendo, la Conselleria está retrasándose en el abono mensual de las prestaciones económicas, lo que imposibilita atender el pago de la mensualidad del cuidador o Servicio, ocasionando el consiguiente perjuicio a la persona en situación de dependencia.

Nos refiere el promotor de la queja que la información que les está llegando a la

Plataforma por parte de las familias de personas dependientes les lleva a la certeza de que la situación de la Ley de dependencia ha empeorado en nuestra Comunitat por la mala gestión de la Conselleria, por su opacidad informativa y su empecinamiento de no resolver en los plazos.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Bienestar Social que, nos remitió informe con fecha de registro de entrada 8 de agosto de 2012, en el siguiente sentido:

I.- En primer lugar no existe ninguna paralización en su aplicación, muy al contrario. Su desarrollo tanto a nivel normativo como presupuestario, y por supuesto en cuanto a las personas atendidas a través de las resoluciones de aprobación del Programa Individual de Atención, por el que se asignan servicios o prestaciones económicas a las personas en situación de dependencia, evoluciona de forma positiva.

Como muestra de esta positiva evolución cabe señalar:

1) Que desde la puesta en marcha de la Ley de dependientes en 2007 la Generalitat ha pasado de atender a menos de 15.000 dependientes graves y severos (grados III y II) en 2007, a alrededor de 46.000 actualmente, según datos de la aplicación informática de la Conselleria. Ello representa que en cinco años el número de personas atendida se ha duplicado, representando un gran esfuerzo económico y de gestión.

2) Qué en el periodo más reciente, desde diciembre de 2011 a Junio de 2012, según los datos de la aplicación informática de la Conselleria, el número total de solicitudes presentadas ha aumentado en algo más de 10.000, los dictámenes en alrededor de 9000, y las personas atendidas a través de los Programas Individuales de Atención en cerca de 5.000.

3) Qué durante el 2011 la Conselleria resolvió algo más de 16.000 Programas Individuales de Atención a personas reconocidas en situación de dependencia, lo que representa una cifra que es incluso superior a la media anual de los años 2008 a 2010. Así mismo, de abril de 2011 a mayo de 2012, se han resuelto más de 10.000 nuevos PIAS.

4) Qué del total de personas con reconocimiento de gran dependencia o dependencia severa, se ha resuelto el Programa Individual de Atención (y por lo tanto ya están atendidos mediante un servicio o prestación) al 70% del total. En fase de tramitación del PIA y a la espera de resolverse se encuentran un 18%; y el 12% restante se encuentra en diversos estados de tramitación, que incluyen la revisión de su grado y nivel, la elaboración de la propuesta del PIA, el intercambio de datos con la AEAT y el INSS, etc.

5) Qué con relación a la entrada en vigor en 2011 de los dependientes moderados (grado 1.2) cabe destacar que a pesar de la moratoria establecida a nivel nacional (RD 20/2011, de 30 de diciembre) ello no está suponiendo la

paralización del procedimiento, porque su derecho se reconoció con anterioridad a esa moratoria. Es así, que actualmente ya se han emitido 857 resoluciones PIA de personas con dependencia moderada (y están siendo por lo tanto atendidos) y hay cerca de 4000 Propuestas PIA en manos de los servicios Municipales de Atención a la dependencia para sustanciar el trámite de audiencia con los interesados.

Para atender especialmente a los dependientes moderados se están impulsando decididamente los servicios de promoción de la autonomía personal y los servicios profesionales de atención domiciliaria.

II.- Con relación a la cuestión de que la Conselleria esta retrasándose en el abono de las prestaciones económicas del cuidador, cabe indicar, que en lo que llevamos del año 2012 se está al día en los pagos de las prestaciones económicas. Hemos respetado el que no se demore más de 30 días el pago de la nomina mensual de las prestaciones de dependencia. De tal manera que en el 2012 se han efectuado unos pagos totales de 87 millones de euros, que incluyen las nominas corrientes de diciembre a mayo (71 millones de euros) y la parte correspondiente a 2012 de los atrasos de retroactividad reconocidas en 2011.

III.-Con relación a la supuesta opacidad informativa por parte de la Conselleria y la contradicción con los datos aportados al IMSERSO cabe destacar, que según la reciente evaluación de resultados al 1 de enero de 2012 sobre la aplicación de la ley de dependencia, efectuada por el IMSERSO, el volcado de datos e información de las CCAA en el SISAAD genera diversos problemas para confeccionar las estadísticas, y que sobre los datos que se extraen del mismo deben realizarse por el IMSERSO procesos de depuración y contraste, sin los cuales se obtiene resultados no totalmente consistentes. Ante esta situación la evaluación realizada recomienda realizar procesos de regularización, depuración y contraste de los datos periódicamente, en coordinación con las Comunidades Autónomas.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en el sentido siguiente:

Que desde el servicio semanal de información y asesoramiento a las familias dependientes venimos constatando que desde noviembre de 2011 los dependientes no han recibido su Resolución PIA.

Que haciendo una comparativa de las Estadísticas del IMSERSO de los meses de 2011 y 2012, se ve claramente la Disminución escandalosa tanto de las Solicitudes como de los dictámenes de dependencia, en un número cercano a mil. Es una tendencia que va en aumento. Las primeras disminuyen en un 10% y los segundos en un 9,8%. También hay unas 700 plazas residenciales menos, al igual que las Prestaciones de Cuidador familiar son 1.00 menos, aumentando eso sí, la PE Vinculadas al servicio, pero sin abonar la prestación económica, tal y como reflejan las constantes quejas que nos llegan en los últimos meses.

Se mantiene el “Limbo de la dependencia”, personas dependientes que teniendo derecho a una prestación económica o servicio, todavía no saben que derecho le otorgará la Conselleria, actualmente hay 23.000 personas en esta situación totalmente incomprensible, tanto más si tenemos en cuenta que desde el 2011 no hay ningún dependiente moderado que haya entrado en el SAAD valenciano, la gran mayoría valorados en años anteriores pero retenidas sus resoluciones por imperativo legal y ahora demoradas hasta 2015. De hecho hay cerca de mil personas que esperan resolución desde 2007, según ha reconocido públicamente el Secretario de la Dependencia en fechas recientes. Además tenemos constancia que las últimas resoluciones PIA son del 2008-2009.

En cuanto al retraso en el abono de las prestaciones económicas para el cuidado en el entorno familiar, desde hace más de un año, la Conselleria arrastra una demora de un mes, y en ocasiones dos meses o más en el abono de la prestación. No ha estado nunca al día en los pagos.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, del estudio de la queja se desprende lo siguiente:

Esta Institución desde los inicios de la entrada en vigor de la Ley de Dependencia, ha venido recibiendo quejas relacionadas con los procedimientos lo que se ha convertido en una constante en esta Institución, llegando a alcanzar un número ciertamente significativo de quejas. En concreto constituyen más del 30% de las que recibimos en esta Institución.

Las quejas tienen diversas motivaciones, pero el número más importante, desde los inicios de la aplicación de la ley, es la demora en la resolución de los expedientes, lo que provoca una dilación excesiva en el disfrute de los derechos, y en algunos casos la pérdida de los mismos por fallecimiento de las personas dependientes. Cuestión que hemos reiterado en la memoria anual de la Sindicatura año tras año.

Pero además de este secular retraso, desde el año 2012 venimos detectando que los expedientes que nos llegan están sufriendo una verdadera paralización que se observa, fundamentalmente, entre la Propuesta PIA y la Resolución de los mismos. Y es que la entrada en vigor el RD Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad así como la Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del SAAD de 10 de julio de 2012, al aplicarse en esta Comunita ha hecho que las propuestas PIA con prestación de cuidador no profesional ya firmadas y aceptadas por las personas en situación de dependencia (algunas de ellas con tres años transcurridos desde la solicitud), sean devueltas a los SMAC a fin de realizar nueva propuesta. Asistimos pues a un nuevo contexto en el que ya no se trata de demora sino de una paralización que incuestionablemente inquieta gravemente a las personas afectadas.

Efectivamente la no-culminación de los expedientes al devolver las propuestas PIA y obligar a las personas interesadas a realizar una nueva propuesta está generando un desconcierto entre las mismas y sus familiares, las cuales no encuentran acceso a los servicios sociales (centros residenciales, centros de día, ayuda a domicilio etc.) ya que

el acceso a tales recursos se ha de realizar a través de la Ley de Dependencia dado que esta ha ocupado todo el espacio de las prestaciones destinadas a los servicios sociales..

No es necesario señalar que, estando refiriéndonos a importantes grados de dependencia, detrás de cada expediente hay una persona con niveles de autonomía mínimos, que necesita apoyo para las tareas más básicas de la vida diaria, personas mayores que deben, las más de las veces con urgencia, entrar en residencias, enfermos mentales sin apoyo social etc. y que ven como la administración no da solución a sus necesidades.

La entrada en vigor de la Ley de Dependencia supuso una importante esperanza para las personas en estas situaciones y sus familiares, esperanzas que ven truncadas día a día al no resolverse los expedientes en los plazos marcados por la Ley, convirtiéndose con demasiada frecuencia en una carrera de obstáculos, en años de incertidumbre, en plazos interminables y sufriendo una relevante desinformación

El real Decreto Ley 20/2012, de 13 de Julio, que en su título III recoge medidas de racionalización del sistema de la dependencia, ha provocado, la entrada de numerosas consultas y quejas ante esta Institución, las cuales hacen referencia, principalmente, a la paralización de las Propuestas de PIA, cuando se ha solicitado la Prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, aunque como ya hemos referido anteriormente estos expedientes llevasen más de dos años de tramitación.

La Conselleria acogiéndose a este decreto y a la resolución posterior viene mantenido la excepcionalidad de la prestación de cuidador no profesional, pero la excepcionalidad ya venía contemplada en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y hasta la entrada en vigor del el RD Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad, así como la Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del SAAD de 10 de julio de 2012, la Conselleria ha venido generalizando la mencionada prestación sin poner trabas a la misma.

Por otro lado, y a mayor abundamiento, como ya hemos señalado en varias ocasiones, la falta de criterio de la administración para resolver los expedientes, los recortes en las prestaciones en aplicación del nuevo baremo sin información previa a las personas afectadas, el retraso en el pago en las prestaciones, está generando en los últimos meses, si cabe todavía más, un desconcierto mayor entre las personas afectadas, sentir que recogemos diariamente con las quejas que llegan a esta Institución.

En cuanto a la demora e interrupción en el pago de las prestaciones vienen siendo numerosas las quejas que han tenido entrada en esta Institución, en las que nos informan las personas afectadas o sus familiares, que no se les abona la prestación reconocida en los plazos correspondientes, que incluso la demora llegan a ser en ocasiones de más de tres meses.

Estas quejas dieron origen a iniciar un expediente de oficio al que se les asigno el nº 1101439.

En la mencionada queja ya recomendábamos a la Conselleria que arbitrarse los mecanismos necesarios para evitar las recurrentes demoras que se venían sucediendo en el pago de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y Sugeríamos a la misma que asignase un día de pago fijo al mes a fin de evitar la incertidumbre que la falta de certeza en la fecha del cobro genera a las personas en situación de dependencia.

La recomendación no fue aceptada por Conselleria, sucediéndose con demasiada frecuencia el retraso en el cobro de las prestaciones. Esta cuestión de las que esta Institución se hace eco por las múltiples quejas y llamadas que recibimos, en los momentos actuales de crisis está creando situaciones en ocasiones dramáticas en las personas que necesitan de esta prestación para cubrir necesidades básicas.

De todo lo anterior podemos concluir que:

- La Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Bienestar Social, asume las competencias de aplicación de la Ley 39/2006 de Autonomía personal y atención a la dependencia, configurando el Sistema Valenciano de Atención a la Dependencia.
- Al objeto de obtener la máxima eficacia y celeridad en la tramitación de los expedientes, la Conselleria de Bienestar Social promueve el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del Sistema Valenciano para las personas en situación de dependencia, publicado en el DOCV de fecha 02/03/2011.
- El Decreto 18/2011, de 25 de febrero, establece como plazo máximo para dictar y notificar el Programa Individual de Atención el de seis meses desde la fecha de registro de entrada de solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en el registro del órgano competente para su tramitación y resolución.
- Para el cumplimiento del referido plazo, la Conselleria de Bienestar Social ha establecido un procedimiento, para cuya ejecución cuenta con profesionales de los Servicios Municipales de Atención a la Dependencia (SMAD), los equipos de valoración dependientes de la Agencia Valenciana de Prestaciones Sociales (AVAPSA) y los profesionales que componen los Órganos de Valoración.
- Los profesionales de los Servicios Municipales de Atención a la Dependencia se configuran como una red de profesionales que cubren todos los municipios de la Comunidad Valenciana. Son contratados por Entidades locales previa convocatoria de ayudas de financiación publicada anualmente por la Federación Valenciana de Municipios y provincias.
- Con relación a los órganos de valoración, aunque el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, hace posible la creación de tantos como resulte necesario y de ámbito autonómico o provincial, la actual estructura contempla órganos de valoración de ámbito autonómico compuesto por profesionales y ubicados físicamente en la sede de la Dirección General de Personas con discapacidad y dependencia.

- El Síndic de Greuges recibe, de forma sistemática, quejas de ciudadanos/ as que han solicitado la valoración y prestaciones de previstas en la Ley de Autonomía Personal y Atención a la dependencia, en muchos caso con solicitudes que datan de hace mas de dos años. Muchos de ellos/as indican que se les ha notificado resolución de reconocimiento de grado y nivel en vigor y que, incluso, han firmado la propuesta del Programa Individual de Atención.
- Que la entrada en vigor del RD Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad así como la Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del SAAD de 10 de julio de 2012, supone una paralización si cabe mayor de los expedientes en tramitación, al retirar la propuesta PIA ya firmada y consensuada con las personas afectadas.
- El INCUMPLIMIENTO sistemático, por parte de la Conselleria de Bienestar Social de lo dispuesto en el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia, en lo referente a la obligación de resolver el Programa Individual de Atención que corresponda al grado y nivel de dependencia reconocido, en un plazo no superior a los seis meses desde la presentación de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación y resolución.
- Por todo ello se comprueba la paralización de los expedientes en la fase de Propuesta de PIA y por lo tanto la no-emisión de Resoluciones PIA.

Como ya hemos manifestado en otras resoluciones emitidas por esta Institución, las prestaciones que corresponden a los/ as ciudadanos/ as conforme al grado y nivel de dependencia reconocido según Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia, tienen consideración de derecho subjetivo de ciudadanía, la demora en el acceso a las mismas debe tener consideración de vulneración de derechos por parte de la Conselleria de Bienestar Social.

Por estos motivos, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana RECOMIENDA a la Conselleria de Bienestar Social:

- Que Proceda a resolver los expedientes en los plazos legalmente establecidos, esto es en los seis meses que señala la normativa aplicable.
- Que arbitre los mecanismos y medios necesarios para que efectivamente se transmita una información correcta y adecuada a las personas interesadas en la tramitación de sus expedientes y en las previsiones reales para su conclusión.
- Que la aplicación del el RD Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad así como la Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaría de estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del SAAD de 10 de julio de 2012 se aplique, exclusivamente, a los expedientes presentados a la

entrada en vigor del citado Real Decreto Ley, toda vez que aquellos expedientes presentados con anterioridad deberían haber sido resueltos en el plazo de seis meses y por tanto antes de la entrada en vigor del RD Ley y la Resolución mencionada.

-Que los expedientes con propuesta PIA firmada y aceptada por esa Conselleria sigan su curso y se emita la correspondiente Resolución.

Así mismo **Sugerimos** nuevamente a la Conselleria de Bienestar Social que asigne un día de pago fijo al mes a las prestaciones reconocidas a efectos de evitar la incertidumbre que la falta de certeza en la fecha del cobro genera a las personas en situación de dependencia.

Le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las Recomendaciones y Sugerencia que realizo o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución”.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana