

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2302874
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora revisión PIA
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 29/09/2023, ha sido la demora en resolver el programa individual de atención (PIA) correspondiente a la solicitud de fecha 23/12/2022 de revisión del grado de dependencia de la persona titular. Además de la revisión del grado de dependencia, solicitaba una plaza en el CEEM de Sueca.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 16/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 22/12/2023, tras una solicitud de ampliación de plazo que resolvimos favorablemente el 07/11/2023, en esencia, exponía lo siguiente:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 21 de junio de 2023, se resolvió reconocer a la interesada un Grado 2 de dependencia pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial en CEEM, según la instancia presentada con fecha 23 de diciembre de 2022, 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; en lo relacionado con la disponibilidad de plazas en los dos centros solicitados (CEEM Sueca y CEEM Xàtiva), se atenderá a lo que informe el centro directivo competente.

No obstante, el artículo 34 del Decreto 62/2017, de 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo" (220 euros mensuales).

La Dirección Territorial y los servicios sociales competentes están informando a la familia de esta posibilidad.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 02/01/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones. El 07/02/2024 informaron telefónicamente a la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución que les habían ofertado la posibilidad de tramitar una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía con el fin de poder sufragar una plaza en una residencia privada, pero que todavía estaban valorándolo, pues parece ser que debían adelantar una cantidad importante antes del ingreso. Aún no habían rechazado nada ni habían aceptado nada.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 28/02/2024](#), además de otras recomendaciones, entre las que destacamos la de iniciar a la mayor brevedad un plan de creación de nuevas plazas en recursos para personas con enfermedad mental que permitan rebajar las listas de espera existentes, sugeríamos a la Conselleria que, tras más de 14 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera de manera urgente a aprobar la Resolución PIA, que, conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podría dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.

Igualmente, señalábamos que, si no era posible el acceso a una plaza pública, como parecía en este caso, el ofrecimiento de una prestación de garantía que permita el acceso a un recurso privado se realizara explicando de forma pormenorizada a los interesados y/o a sus familias los recursos disponibles que cumplieran estas características, las condiciones de la prestación y sus plazos.

Dada la confusión de la familia ante este ofrecimiento, se sugería, así mismo, que contactaran nuevamente con ellos y aclararan cuáles eran los recursos que cumplían estas características, las condiciones de la prestación y los plazos para su abono, así como el precio de referencia establecido en la ley de presupuestos vigente.

Nos pusimos en contacto con el promotor de la queja a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución con fecha 15/04/2024 y este nos indicó que todavía no se había resuelto la asignación de plaza y que su hija y titular de la queja seguía en el domicilio. Manifestaba estar desbordado por la situación.

Con fecha 16/04/2024 tuvieron entrada sendos informes remitidos por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En primer lugar, quisiéramos informar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa como no colaboradora por no haber emitido, en los plazos establecidos, el preceptivo informe que le solicitamos con fecha 28/02/2024.

Y ello conforme al artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución que indica que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Por otro lado, debemos señalar que uno de los informes, remitido por la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, reiteraba la información vertida en su anterior informe de fecha 22/12/2023.

El otro informe, remitido por la Dirección General de las Personas con Discapacidad, indicaba que:

En cuanto al punto 3, por el que se recomienda “iniciar a la mayor brevedad un plan de creación de nuevas plazas en recursos para personas con enfermedad mental que permitan rebajar las insufribles listas de espera existentes en estos momentos”, se acepta; trasladando que esta Dirección General tiene intención de promover la adopción de cuantas medidas sean necesarias para incrementar el número de plazas disponibles en todos los recursos de atención a personas con problemas de salud mental, tanto residenciales como diurnos o ambulatorios.

Relativo al punto 6, por el que se recomienda que “si no es posible el acceso a una plaza pública, como parece en este caso, el ofrecimiento de una prestación de garantía que permita el acceso a un recurso privado se realice explicando de forma pormenorizada los recursos disponibles que cumplen estas características, las condiciones de la prestación y sus plazos”, se acepta y se informa que desde la Sección de las personas con discapacidad de la Dirección Territorial de Valencia y en fecha 15/12/2023 según consta en la aplicación SIMETTA- se ofreció a (...), padre de la persona interesada, la PVS-Residencial de Garantía; además de facilitarle el acceso a los diferentes recursos privados con el objeto de que realizase las gestiones oportunas con vistas al posible ingreso. Para tal fin, el representante legal fue remitido a los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Alzira para cualquier duda y aclaración relacionada con los recursos privados autorizados ajustados al perfil de la persona interesada, condiciones de prestación y plazos.

En fecha 14/03/2024 desde la Sección de las personas con discapacidad se contacta con el profesional de referencia de los servicios sociales de atención primaria de Alzira, quien informa de que:

estaba prevista cita con la familia el 20/03/2024, así como también de las diferentes citas atendidas y registradas en la aplicación corporativa SIUSS: 23/01/2023, 23/02/2023, 30/03/2023, 24/04/2023, 01/06/2023, 06/06/2023, 03/07/2023, 28/09/2023.

Constaba una cita concertada para el 05/02/2024 que fue anulada por el trabajador social. Este le trasladó al padre que acudiera sin cita previa ante cualquier duda a partir de las 09:00; siendo atendido en la primera de las ocasiones, si bien es cierto que en una segunda no fue posible.

Respecto al punto 7, por el que se sugiere que “dada la confusión de la familia ante este ofrecimiento, contacten nuevamente con ellos y aclaren cuáles son los recursos que cumplen estas características, las condiciones de la prestación y los plazos para su abono, así como el precio de referencia establecido en la ley de presupuestos vigente”, se acepta y se comunica que, en fecha 14/03/2024, la Sección de las personas con discapacidad de la Dirección Territorial de Valencia, tras verificar que había sido anulada la entrevista planificada por el trabajador social, remitió correo electrónico a los Servicios Sociales e Innovación Social de Alzira, indicándoles que contactaran de nuevo con el padre de la persona interesada y, una vez citado, se le completara la información sobre las residencias para personas con problemas graves de salud mental privadas (CEEM privados autorizados existentes y centros de atención residencial para personas con discapacidad en situación de dependencia para personas con problemas graves de salud mental), así como las condiciones bajo las que se ofrece la PVS de Garantía, el proceso de tramitación y los costes unitarios de referencia para el 2024; todo ello encaminado a favorecer la labor de información que corresponde a la persona profesional de referencia de los servicios sociales de atención primaria que atiende a esta familia.

Al correo mencionado que se envía a los servicios sociales del Ayuntamiento de Alzira se adjuntan todos los recursos privados autorizados en la provincia de Valencia destinados a personas con problemas graves de salud mental.

En fecha 21/03/2024, la trabajadora social de los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Alzira remite correo a la Sección de las personas con discapacidad de la Dirección Territorial de Valencia comunicando que el 20/03/2024 mantuvo entrevista con los padres de la persona interesada, quienes le trasladan que fueron informados, por parte del trabajador social que les atendió, de los centros privados autorizados y de la prestación vinculada de garantía. Se les informa nuevamente del recurso residencial y de la PVS-Garantía. Se les explica en qué consisten las medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica.

Tratando de favorecer el acompañamiento en este proceso, la trabajadora social informa que ha acordado con los padres que será ella quien se encargue de contactar con los recursos para la búsqueda de plaza, así como de la coordinación con el centro de día del que es actualmente usuaria, a fin de preparar a su hija para el posible ingreso, que habrá de efectuarse de forma voluntaria.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se han realizado solo de forma parcial las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 28/02/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Sin embargo, debemos destacar la actuación de la Dirección General de Personas con Discapacidad que ha velado por atender nuestra sugerencia de que el ofrecimiento de una prestación de garantía se hiciera explicando de forma pormenorizada a los interesados y/o a sus familias los recursos disponibles que cumplen estas características, las condiciones de la prestación y sus plazos y por la colaboración e implicación de los servicios sociales municipales para hacerlo efectivo.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a todas las partes.

No obstante, debemos insistir en la imperiosa necesidad de dotar de recursos adecuados para la atención a las personas con enfermedad mental y para apoyar tanto a ellas como a sus familias en sus actuaciones y toma de decisiones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana