Recomendación dirigida a la Consellería de Política Social debido al rechazo de prestaciones para cuidados en el entorno familiar

Expediente: G.6.Q/23191/14

Santiago de Compostela, 21 de octubre de 2015

Sr. conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de… relativo al servicio aprobado en materia de dependencia.

ANTECEDENTES

1. En la queja indicaba que inició un procedimiento de dependencia. La solicitud fue presentada el 10 de mayo de 2007. El 31 de octubre de 2007 se acordó reconocerle un grado II-1. El empeoramiento de su estado de salud motivó que el 29 de enero de 2010 solicitase la revisión de la valoración. El 7 de abril de 2010 fue reconocido un grado de dependencia mayor, grado II-2. El 21 de noviembre de 2012, más de dos años después, la administración dictó una resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención que acuerda la inclusión en el programa de asignación de recursos para el acceso a un servicio público de ayuda en el hogar. El PIA no se adecuaba a sus necesidades, por lo que se presentó un escrito para solicitar que se revocara la resolución y posibilitar que sea una persona de su entorno familiar la que asumiera la atención y cuidados que necesita. La administración procedió el 12 de diciembre de 2012 a archivar el expediente administrativo al considerar erróneamente que había renunciado a percibir cualquier tipo de asistencia. Los servicios reconocidos en el PIA son inadecuados por cuanto que no toman en consideración su delicado estado de salud, lo que conlleva que precise una persona que le preste asistencia de forma continua, por lo que el servicio de ayuda en el hogar es insuficiente para atenderla de forma adecuada. Esa fue la razón de la renuncia al servicio, pero en ningún caso el escrito supone una renuncia a una asistencia suficiente y adecuada a las circunstancias personales y familiares de la usuaria. La administración acordó archivar el expediente, circunstancia que obligó a presentar el 23 de enero de 2013 un recurso de alzada frente al archivo. El 1 de

octubre de 2014 la administración procedió a desestimar el recurso fundamentando la desestimación en que "consta por escrito la manifestación de la interesada de no continuar con el procedimiento". No es cierto que hubiera manifestado que no quería continuar con el procedimiento, sino que además es evidente que procedió a manifestar expresamente su deseo de ser atendida adecuadamente, señala. Se vulneraron las disposiciones de la Ley 39/2006, de dependencia; el art. 18 establece que el beneficiario podrá optar por ser atendido en su entorno familiar y su cuidador recibirá una compensación económica por ello, y en el presente caso se daban los requisitos para conceder la prestación económica apuntada en el citado artículo. Se aprobó el PIA 5 años después de iniciarse el procedimiento, por lo que la asignación de recursos efectuada sólo tendría efectos desde la referida fecha. Durante la tramitación del expediente consta que la interesada reunía las condiciones adecuadas para ser beneficiaria de la prestación económica, de concederse tendría que abonarse el importe desde el 10 de mayo de 2007 hasta la fecha del PIA.

2. Ante eso requerimos información a la anterior Consellería de Traballo e Benestar, que confirmó los motivos de la queja, esto es, que resolvió el recurso contra la denegación de la prestación para cuidados en el entorno familiar (se atribuyó un SAF futuro, al incorporarla a una lista de espera), y que se confirmó el sencillo archivo del procedimiento, a pesar de que se reclamaba la revisión del PIA.

3. Ante eso requerimos una valoración provisional y requerimos información complementaria a la consellería, que ya nos remitió. En ella se señala que "… se encuentra en una situación de dependencia en grado II nivel 2 (Puntuación BVD/ATP: 73,62). En primer lugar hace falta aclarar que en este caso, no se hizo una desestimación de la solicitud ni se denegó el recurso, se resolvió sobre el recurso idóneo en base a la normativa legal aplicable. El recurso idóneo no tiene por qué coincidir con las expectativas de los solicitantes, esto se ve claramente en la normativa donde se regula el procedimiento de elaboración y aprobación del Programa individual de atención (PIA): El 34 del Decreto 15/2010, de 4 de febrero, establece que el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, según lo dispuesto en el artículo 14.6 de dicha Ley, que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia y, a igual grado y nivel, por la menor capacidad económica del solicitante. En su artículo 36 establece: "1. El análisis de las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades de la persona en situación de dependencia de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado y nivel, se llevará a cabo por los técnicos de Valoración de la Dependencia. Para tal efecto se podrá recaudar de los servicios sociales comunitarios del domicilio del beneficiario y, si es el caso, del/a trabajador/a social del sistema de salud o del/a trabajador/a social de servicios sociales especializados, los informes que se consideren convenientes. 2. La modalidad de intervención más adecuadas a las necesidades de la persona en situación de

dependencia, de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado y nivel, se adecuará a los criterios de acceso conforme a la legislación aplicable y según lo siguiente: 1) Los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública del Sistema Gallego de Servicios Sociales, mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados. 2) De no ser posible la atención mediante alguno de los servicios del catálogo, se considerará la libranza vinculada a la adquisición de un servicio. Esta prestación irá destinada a la cobertura de los gastos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención, debiendo ser prestado por un centro o programa acreditado para la atención a la dependencia. 3) El beneficiario podrá, excepcionalmente, recibir una prestación económica para ser atendido por cuidadores no profesionales, siempre que se den condiciones adecuadas de convivencia y de habitabilidad de la vivienda, los requisitos de idoneidad del cuidador y así lo establezca su Programa Individual de Atención." Y continúa el artículo 37: "1. El Órgano de Valoración y Asesoramiento de la Dependencia, visto el informe de condiciones de salud y el informe social acercados junto con la solicitud conforme los anexos II y III, la valoración de los técnicos de valoración de la dependencia, la consulta formulada al solicitante según el modelo de la solicitud del anexo I y analizada la demás documentación que consta en el expediente, emitirá la propuesta del Programa Individual de Atención. 2. En la elaboración del Programa Individual de Atención el Órgano de Valoración y Asesoramiento de la Dependencia deberá de tener en cuenta la consulta formulada al interesado o, si es el caso, a su representante, manifestada en el punto 10 y 11 del anexo I que establece el modelo de solicitud, y en el que el solicitante manifiesta sus expectativas o necesidades de atención a través de los servicios o de las prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia. Esta consulta tendrá carácter orientativo para el órgano de Valoración y Asesoramiento de la Dependencia, no siendo en ningún caso vinculante para este." De lo anterior se deducen dos consecuencias. En primer lugar, la determinación del servicio o prestación concreto que corresponde al solicitante viene determinado por un procedimiento en el que se prevé la consulta al interesado, pero esta consulta, que se materializa en el expediente a través del informe social, no es vinculante para la Administración. La decisión acerca del servicio o prestación económica concreta le corresponde proponerla a los órganos de valoración de la dependencia a través de la elaboración de la propuesta del programa individual de atención, y adoptarla a la persona titular de la correspondiente jefatura territorial del departamento de la administración autonómica con competencias en materia de servicios sociales a través de su aprobación. En segundo lugar, siempre tendrán prioridad los servicios del catálogo frente a las libranzas o prestaciones económicas, y, específicamente, la libranza para cuidados en el entorno familiar tiene carácter excepcional. En base a lo anterior se le concedió a doña .. un PIA *de SAF.* Hay que destacar que la libranza de cuidados en el contorno familiar no es el único recurso que permite la permanencia de la persona dependiente en su domicilio, así podemos ver en el artículo 3 de la Orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar, la definición y objetivos del servicio "1. El *servicio de ayuda en*

el hogar tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en que tengan limitada su autonomía personal o en los casos de desestructuración familiar. 2. Son objetivos del servicio de ayuda en el hogar: a) Mejorar la calidad *de vida de las personas usuarias. b) Posibilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual. c) Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio. d) Mantener, mejorar* y recuperar *las redes de relación familiar y social y) Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social Retardar o evitar la institucionalización. g) Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social".* Por otra parte, hay que tener en cuenta que la persona beneficiaria del servicio o prestación es la persona en situación de dependencia, incluso en el caso de la libranza de cuidados en el entorno familiar, así podemos ver el artículo 35 de la Orden de 2 de enero de 2012 de desarrollo del Decreto 15/2010, de 4 de febrero, modificada por la Orden de 19 de abril de 2013, en el que se establece que *"Con carácter excepcional podrá reconocerse la libranza para cuidados en el entorno familiar que consistirá en una cuantía económica de carácter periódico, cuya finalidad es proporcionarle a la persona beneficiaria recursos económicos para contribuir a la cobertura de los gastos derivados de la atención prestada por la persona cuidadora no profesional con el objeto de posibilitar la permanencia de la persona beneficiaria en su domicilio habitual, siempre y cuando el Programa Individual de Atención determine esta modalidad de intervención como la más adecuada entre las del catálogo de prestaciones, habida cuenta el grado de dependencia reconocido y las necesidades de atención de la persona en situación de dependencia. La cuantía económica tendrá por finalidad contribuir a la cobertura de los gastos, tales como la adquisición de productos necesarios para el cuidado, productos y servicios de apoyo necesarios para la atención personal, mejora de la accesibilidad etc., derivados de la atención prestada en su domicilio a la persona en situación de dependencia".* El carácter excepcional de esta libranza se establece desde el comienzo de la aplicación de la ley, en la normativa que desarrolla el procedimiento y en otros instrumentos, a los que tienen acceso tanto el personal encargado de informar y tramitar los expedientes como los interesados: - El artículo 14 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre establece la prioridad de los servicios respeto de las prestaciones económicas, señalando además en el mismo artículo 14.4 la excepcionalidad de las libranzas de cuidador. - Los artículos 5.2 y 36.2.1 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero también indican que los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales. El artículo 36.3 establece la excepcionalidad de las libranzas de cuidador. - La Orden de 2 de enero de 2012 en su artículo 35 también establece la excepcionalidad de la libranza para cuidados en el entorno familiar. - En el acta n° 1 de las Comisiones Provinciales de Coordinación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (Santiago de Compostela, 17 de agosto de 2012), se recoge lo siguiente: "La Libranza para cuidados en el entorno familiar es una prestación excepcional, con el objetivo de que la persona en situación de dependencia reciba en su entorno familiar los cuidados no profesionales que precise y así se determine en el correspondiente Programa Individual de Atención, siempre y cuando no sea posible a

atención a través de un servicio teniendo en cuenta el carácter prioritario que la propia Ley 39/2006, de 14 de diciembre, establece para estos últimos. Por lo tanto es conveniente que se proporcione una mayor información al ciudadano sobre la consideración de la excepcionalidad de esta libranza, así como la orientación de los expedientes actuales hacia otras modalidades de intervención. Al mismo tiempo, teniendo en cuenta la propuesta de que se tenga en cuenta a posibilidad de establecer criterios para valorar la excepcionalidad en supuestos determinados, se trabajará desde esta Secretaría en contemplar en futuras regulaciones normativas las circunstancias objetivas que fundamenten esta excepcionalidad que, en este momento y según el criterio aplicado desde esta Secretaría General, se está aplicando a los expedientes de menores de 6 años de edad.

- En el MATIASS (Manual de trabajo, información y asesoramiento en servicios sociales): que presta información sobre prestaciones y recursos sociales, soportes documentales, pautas y metodología de Trabajo Social, convocatorias de ayudas en las diferentes áreas de actuación, solicitudes, ejemplos prácticos, formación, legislación, así como direcciones de interés, enlaces con internet, novedades etc.

Al mismo tiempo sirve como instrumento de Trabajo Social operativo y ajustado a la realidad unificando criterios de actuación de los/de las trabajadores/as sociales atendiendo a los criterios de la legislación vigente.

- En la Carta de Servicios, publicada en el año 2012, y que tuvo una amplia difusión entre profesionales del ámbito sociosanitario, especifica el carácter excepcional.

- La "Guía de Asignación de recursos", en la que se establecen las modalidades de intervención más adecuadas en función de la situación de la persona en situación de dependencia, que comienza a aplicarse a partir del 21/11/2013.

Esta excepcionalidad se estaba aplicando en el caso de los menores de 21 años y mayores de 100 años, en atención a sus características especiales, o cuando en el ámbito del ayuntamiento de referencia no exista una red de servicios disponibles se le dará prioridad las libranzas y en concreto a la libranza para cuidados en el contorno familiar. Desde el 21 de abril de 2015 se está ampliando la aplicación de la excepcionalidad a los menores de 25 años, en función de la disponibilidad presupuestaria con que se cuenta en el presente ejercicio. A este respecto se emitió la Instrucción (de carácter interno) 3/2015, de la Secretaría General de Política Social de 21 de abril de 2015.

En la voluntad de este departamento está prestar atención a todas las personas en situación de dependencia de acuerdo con su preferencia, pero esto siempre en base a la normativa y las disponibilidades presupuestarias".

ANÁLISIS

1. Tal y como ya trasladamos a la anterior consellería en anteriores ocasiones, y también en la valoración provisional con motivo de esta queja, la preferencia de los servicios respecto de las prestaciones para cuidados en el entorno familiar que señala la administración se recoge en la ley desde su primera redacción, aunque fue aplicada de una manera claramente inadecuado por las diferentes administraciones, como lo demuestran las estadísticas de los primeros años del sistema de dependencia. Ante esa realidad en su momento reclamamos el cumplimiento de la ley y que se había dado preferencia a los servicios, como consta en los diferentes informes del Valedor do Pobo al Parlamento de Galicia.

2. Sin embargo, desde hace tiempo también comprobamos que la realidad actual es la contraria, esto es, la práctica imposibilidad de acceder a prestaciones económicas cuando son reclamadas, y la imposibilidad de conocer cuáles son los motivos objetivos de esa imposibilidad, puesto que la consellería no concreta en términos generales los criterios que pueden llevar a tener presente el carácter excepcional, ni expresa nada en términos particulares respecto de las circunstancias de los reclamantes, puesto que la solicitud se desestima haciendo mención únicamente al carácter excepcional de la prestación, pero sin hacer ninguna consideración particular sobre la posible concurrencia de la misma en el caso que se examina.

3. A lo anterior debe añadirse que estas situaciones se dan sobre todo cuando nos encontramos ante solicitudes de hace muchísimo tiempo que se dejaron sin resolver y con propuesta de la propia administración a favor de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, por lo que el desconcierto de los afectados es lógico, como se aprecia en este caso. Los reclamantes esperaban que la propuesta se concretara, aunque fuera después de mucho tiempo, puesto que la administración no dijo nada en contrario en un período prolongado de tiempo, y esperaban también que al menos se hubiera compensado esa espera mediante el pago de los atrasos correspondientes. La atribución del servicio supone lo contrario, esto es, que no se tenga en cuenta la falta del mismo (que se proponía) durante un largo período de espera.

4. Las atribuciones de prestaciones de este tipo son muy escasas y responden a criterios restringidos. Su necesidad fue puesta de relieve por esta institución en algunos de ellos, como en el caso de los menores que ejercen su derecho a la educación (art. 27 CE) en colegios de educación especial. No obstante, no se conocen el resto, que deberían hacerse públicos para clarificación de la actuación pública en este sentido. La consellería mencionó, como hace también en este informe, que la libranza se otorga a los menores de 21 años (ahora también a los de 25 años) y mayores de 100 años, y cuando en el ayuntamiento correspondiente no exista una red de servicios disponibles. Lógicamente, tales referencias generales no responden a la necesidad de individualizar los PIA y en su caso de motivar

adecuadamente las atribuciones de los mismos, sobre todo cuando no coinciden con lo demandado y con la anterior propuesta de la propia administración.

5. En relación con lo anterior, en el último informe remitido al Parlamento de Galicia señalamos que una de las más evidentes carencias del sistema de dependencia que ponen de relieve los usuarios y sus familias es la falta de adaptación de los servicios y prestaciones a sus situaciones o necesidades. En numerosos casos los servicios ofertados no se consideran adecuados o proporcionales a las necesidades reales de la persona dependiente y su entorno de ayuda, sobre todo cuando se trata de grandes dependientes que requieren asistencia permanente. Cada vez son más las personas que se quejan de que se proporciona una parte mínima de la asistencia continuada que se precisa y no se valora la permanencia continuada del cuidador no profesional, que en muchos casos tuvo que renunciar a alternativas de vida y principalmente a su vida profesional -anterior o futura-. Se reclama porque estos casos no se consideran suficientemente justificados para el otorgamiento de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar y porque la única argumentación para el rechazo es el carácter excepcional de la prestación. También son frecuentes las quejas por atribución de un servicio de ayuda en el hogar que no se ajusta a sus necesidades.

6. Deberían concretarse las causas por las que en este caso y en todos los similares no se acepta como causa excepcional para otorgar la prestación para cuidados en el entorno familiar la renuncia a la vida profesional anterior o futura por la necesidad de atención permanente en el hogar. Esa explicación detallada podría darse con carácter general a través de normas generales al respecto, pero sobre todo debería concretarse en las respuestas a los reclamantes (en las resoluciones o, la falta de ellas, en los recursos), puesto que deben saber con precisión cuál es la posición de la administración respecto de su argumentación, que resulta razonable, sobre todo teniendo en cuenta que coincidía con la posición de la misma administración durante mucho tiempo y ni tan siquiera se señala el criterio por el que ahora cambió.

7. La consellería señala que es la administración quien tiene atribuida la facultad de decidir sobre el servicio o prestación, siendo la participación de los interesados una mera solicitud o consulta. La decisión de la consellería se basa en el criterio de los equipos técnicos correspondientes. En ese punto la posición de la consellería es correcta, puesto que la normativa que cita regula el procedimiento para que sea la administración competente quien tenga la responsabilidad de decidir al respecto con el respaldo técnico correspondiente (art. 29 LD). Sin embargo, eso no es óbice para que la administración se vea obligada a cumplir los requisitos generales que afectan a sus decisiones, que por lo que interesa ahora son la atribución de una solución adecuada y la motivación suficiente de la resolución. Ambas cosas están sometidas al correspondiente control a iniciativa de los interesados.

8. En el último informe remitido al Parlamento de Galicia señalamos que una de las más evidentes carencias del sistema de dependencia que ponen de relieve los usuarios y sus familias es la falta de adaptación de los servicios y prestaciones a sus situaciones o necesidades. En numerosos casos los servicios ofertados no se consideran adecuados o proporcionales a las necesidades reales de la persona dependiente y su entorno de ayuda, sobre todo cuando se trata de grandes dependientes que requieren asistencia permanente. Cada vez son más las personas que se quejan de que se proporciona una parte mínima de la asistencia continuada que se precisa y no se valora la permanencia del cuidador no profesional, que en muchos casos tuvo que renunciar a alternativas de vida y principalmente a su vida profesional -anterior o futura-. Se reclama porque estos casos no se consideran suficientemente justificados para el otorgamiento de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar y porque la única argumentación para el rechazo es el carácter excepcional de la prestación. También son frecuentes las quejas por atribución de un servicio de ayuda en el hogar que no se ajusta a sus necesidades.

En este sentido a Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia (LD), reconoce derechos subjetivos que benefician a un buen número de personas y a sus familias, que antes veían como las necesidades de los dependientes tenían que ser abordadas en el ámbito doméstico y con recursos únicamente privados, lo que suponía una evidente falta de equidad. Ahora las personas con dependencia tienen derecho a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios que contempla la ley (art. 4.1), todos los ciudadanos dependientes podrán acceder a los servicios y prestaciones descritos en la norma (art. 3.1.b), y la resolución de reconocimiento de su dependencia determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según su grado de dependencia (art. 28.3). El art. 29.1 de la LD resalta la necesidad de que los servicios o prestaciones sean adecuados ("los servicios sociales correspondientes del sistema público establecerán un programa individual de atención en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas sus necesidades de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado …"). Esto supone, en el marco de la LD, que la expresión "intervención más adecuada sus necesidades" requiera una motivación suficiente y acorde con su relevancia en la efectividad de los derechos que tratamos, y que lo resuelto sea posible objeto de control.

9. Parece razonable extender los casos en los que la administración reconoce la excepcionalidad de la prestación por cuidados en el entorno familiar. Uno de las situaciones que encajan en esta excepcionalidad son los de renuncia acreditada al trabajo remunerado previo para el cuidado intensivo de la persona dependiente en el seno de la familia. Ese cuidado hace que se reclame tener en cuenta la amplísima dedicación de los cuidadores, que no puede ser suplida por las escasas horas de servicio de ayuda en el hogar que se ofertan como alternativa. Estas situaciones son relativamente comunes y todos los cuidadores afectados reclaman de forma justificada con argumentos similares a los contenidos en la presente queja. Por eso, si junto con la circunstancia señalada también se cumplen

condiciones tales como el carácter adecuado de la persona cuidadora, o que con carácter previo se hubiera dado por la administración una propuesta favorable a la prestación para cuidados en el entorno familiar, esta debería concederse finalmente. Únicamente podría descartarse si se hubiera motivado suficientemente y de forma individualizada el cambio de criterio, que debería ser excepcional.

10. Otros casos que deberían tenerse en consideración en el mismo sentido son los de inexistencia de un servicio específico adecuado, puesto que en este caso el servicio que se oferta no aumenta la calidad de vida, las ayudas o la capacidad de autonomía de la persona. Este supuesto se apreció con claridad en la queja Q/21873/14, tal y como comentamos en el Informe al Parlamento de Galicia de 2014.

11. La propia consellería indica que tiene en cuenta la falta de servicio adecuado para acceder a la prestación. Sin embargo, en este caso no lo hizo, puesto que la resolución del PIA consiste en la asignación de un servicio que no se puede prestar. Se colocó a la persona en la lista de espera, lo que refleja claramente que el servicio nos existe en ese momento y además no se puede garantizar su existencia en un plazo prudencia, como comprobamos en muchos casos que se nos trasladan en forma de queja. Los criterios de preferencia hacen que la lista sea móvil en ambas direcciones y que la previsión de acceso estando en ella sea imposible, como reconoce la propia administración. Por tanto, en estos casos debería también preverse la necesidad de conceder la prestación.

12. En lo relativo al aspecto formal a consellería archivó sin más el expediente, lo que resulta adecuado en relación con el servicio asignado, que se descarta por las circunstancias expuestas y por tanto no debe preverse a los efectos de una posible asignación a quien renunciaría al mismo cuando se concretara; sin embargo, obvia que junto con lo anterior la reclamante solicita otro servicio, esto es, una revisión del mismo, sin que la administración hubiera resuelto expresamente al respecto.

CONCLUSIONES

Resulta conveniente que por parte de la consellería se tengan determinadas situaciones como merecedoras de PIA con prestación económica en el entorno familiar, entre ellas la que se examina en esta queja, en la que la espera fue prolongada y al parecer se dio propuesta anterior para su concesión, lo que hacía prever como legítima expectativa que se concedería. La modificación de la propuesta supone un perjuicio evidente por la falta de compensación de la espera. Las sentencias que tratan este tipo de situaciones se pronuncian en el mismo sentido que proponemos.

Además, con carácter general deberían ampliarse las situaciones en las que se otorga la prestación, como en los casos de renuncia a un trabajo remunerado previo para dedicarse de forma exclusiva al cuidado intensivo de la persona con dependencia en el seno de la familia, o cuando se dé inexistencia de un servicio específico adecuado; en ambas situaciones también deben concurrir los requisitos propios para el otorgamiento de esta prestación excepcional, en especial que las características del cuidador sean adecuadas y que los cuidados, las ayudas o la atención sean de carácter intensivo.

Finalmente, las solicitudes que se rechacen deberían motivarse de una manera diferente a lo que viene siendo habitual, y la motivación debería contener una argumentación individualizada y no basada únicamente en el carácter excepcional de la prestación, como se hace hasta ahora.

La persona que reclama por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con diversidad funcional o dependencia, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Política Social la siguiente recomendación:

Que se revise el expediente tratado para motivar adecuadamente lo resuelto, de tal manera que se tengan en contra los argumentos expuestos, y en concreto que con carácter general las motivaciones sobre concesión o rechazo de prestaciones para cuidados en el entorno familiar se refieran a las circunstancias individualizadas de los solicitantes, sin hacer mención únicamente a su excepcionalidad, y que entre las situaciones que deberían considerarse adecuadas para la concesión de la prestación se incluyan la renuncia acreditada al trabajo remunerado previo para el cuidado intensivo de la persona dependiente en el seno de la familia y la inexistencia de un servicio específico adecuado, siempre y cuando se den también los requisitos propios de la prestación, en especial el carácter adecuado del cuidador y que los cuidados precisados sean intensivos. Y que también con urgencia se facilite la respuesta pendiente a la reclamación de revisión del PIA.

Agradeciendo de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución del Valedor do Pobo, le recordamos la necesidad de que en el plazo de un mes dé cuenta a esta institución de la aceptación de la recomendación formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su caso.

Además le hacemos saber que en aplicación del principio de transparencia a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó esta resolución se incluirá en la página web de la institución.

Lo saluda atentamente.

Milagros Mª Otero Parga
Valedora do Pobo