

Sr. conselleiro de Política Social
Edificio Administrativo San Caetano
15704 – SANTIAGO DE COMPOSTELA

Expediente: G.6.Q/322/16

Santiago de Compostela, 25 de febreiro de 2016

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia da noticia aparecida no diario *La Voz de Galicia* o 24 de febreiro en relación con unha persoa dependente que está esperando por unha axuda a domicilio concedida hai 5 anos.

Na noticia sinálase esencialmente que D. ██████████, de 53 anos, diagnosticado de esclerose múltiple e insuficiencia renal crónica, entre outras enfermidades, leva cinco anos esperando a que lle chegue a axuda a domicilio que lle concederon o 25 de novembro do ano 2011. A súa nai, coa que convive, e a súa irmá D^a ██████████ están desbordadas pola situación porque a deterioración de ██████████ progresa moi rápido. É completamente dependente, móvese en cadeira de rodas e xa non controla os esfínteres. A súa nai, con 75 anos, ten que levantarse varias veces de noite para cambialo. A última vez que a súa irmá interesouse polas razóns polas que non lle chegou a axuda concedida pola Xunta, que lle permitirá un respiro á súa nai, comunicáronlle que tiña 200 persoas diante na lista. «Ademais dixéronme -relatou- é que o teu irmán é moi novo e ten poucos puntos». «Déronlle 67,60, -engadiu- pero entón movíase con muletas, non estaba en cadeira de rodas e controlaba os esfínteres». «Claro que é moi novo e cada vez máis dependente, pero ata ese momento ninguén me informou de que podía solicitar unha revisión do grao de discapacidade para poder avanzar na lista de espera». D^a ██████████ presentou a solicitude para a revisión o 11 de decembro do pasado ano e aínda non lle deron cita. Confía en que unha vez que constaten a actual situación do seu irmán poida, por fin, recibir a axuda a domicilio que lle concederon. Dispón dun informe dun neurólogo do HULA que recolle que é unha persoa dependente para o desenvolvemento das súas actividades da vida diaria e que precisa supervisión continua doutra persoa para a realízalas. A irmá de Ramón está indignada porque asegura que ten constancia de casos doutras persoas que reciben esta mesma axuda, que lle prestan dúas traballadoras. «Coñezo os casos e comparando as

situacións, o meu irmán necesíao máis». Diagnosticáronlle a esclerose múltiple fai cinco anos. «Empezou a caerse pola rúa. Dixéronnos que era que estaba moi grosso. Adelgazou e seguiu igual ou peor. Ninguén nos dirixía cara a un neurólogo ata que unha persoa que veu reparar o ascensor díxome que tiña un caso parecido preto e que o trataba un neurólogo». A partir dese momento, comezou o que define como un calvario polos servizos sociais. «A traballadora social do Concello díxome -asegurou- que o podía solicitar todo co informe médico e sen ir a valoración de dependencia. Fíxeno e denegáronmo todo». «Pedín cambio de traballadora social e con esta vaime moito mellor». A enfermidade foi avanzando e co paso dos anos á esclerose sumóuselle a insuficiencia renal e agora mesmo atópase nunha situación de prediálisis. «Desde que o valoraron a súa situación empeorou moitísimo.

Polo exposto anteriormente iníciase a correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos. En concreto solicitamos dese órgano que no prazo de 15 días, de acordo co previsto no art. 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, nos facilite información, no ámbito das súas competencias, sobre a comprobación do sinalado; sobre as causas polas que non aprobouse ou deu efectividade ao PIA; sobre cando recibirá o servizo; e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

Agradézolle a remisión do preceptivo informe e saúdoo atentamente,

Milagros M^a Otero Parga
Valedora do Pobo

Sra. alcaldesa-presidenta do Concello de Lugo
Praza Maior, 1
27001 Lugo

Expediente: G.6.Q/322/16

Santiago de Compostela, 25 de febreiro de 2016

Sra. alcaldesa:

Nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia da noticia aparecida no diario *La Voz de Galicia* o 24 de febreiro en relación con unha persoa dependente que está esperando por unha axuda a domicilio concedida hai 5 anos.

Na noticia sinálase esencialmente que D. ██████████ de 53 anos, diagnosticado de esclerose múltiple e insuficiencia renal crónica, entre outras enfermidades, leva cinco anos esperando a que lle chegue a axuda a domicilio que lle concederon o 25 de novembro do ano 2011. A súa nai, coa que convive, e a súa irmá D^a ██████████ están desbordadas pola situación porque a deterioración de ██████████ progresa moi rápido. É completamente dependente, móvese en cadeira de rodas e xa non controla os esfínteres. A súa nai, con 75 anos, ten que levantarse varias veces de noite para cambiálo. A última vez que a súa irmá interesouse polas razóns polas que non lle chegou a axuda concedida pola Xunta, que lle permitirá un respiro á súa nai, comunicáronlle que tiña 200 persoas diante na lista. «Ademais dixéronme -relatou- é que o teu irmán é moi novo e ten poucos puntos». «Déronlle 67,60, -engadiu- pero entón movíase con muletas, non estaba en cadeira de rodas e controlaba os esfínteres». «Claro que é moi novo e cada vez máis dependente, pero ata ese momento ninguén me informou de que podía solicitar unha revisión do grao de discapacidade para poder avanzar na lista de espera». D^a ██████████ presentou a solicitude para a revisión o 11 de decembro do pasado ano e aínda non lle deron cita. Confía en que unha vez que constaten a actual situación do seu irmán poida, por fin, recibir a axuda a domicilio que lle concederon. Dispón dun informe dun neurólogo do HULA que recolle que é unha persoa dependente para o desenvolvemento das súas actividades da vida diaria e que precisa supervisión continua doutra persoa para a realízalas. A irmá de Ramón está indignada porque asegura que ten constancia de casos doutras persoas que reciben esta mesma axuda, que lle prestan dúas traballadoras. «Coñezo os casos e comparando as situacións, o meu irmán necesítao máis». Diagnosticáronlle a esclerose múltiple fai cinco anos. «Empezou a caerse pola rúa. Dixéronnos que era que estaba moi groso. Adelgazou e

seguiu igual ou peor. Ninguén nos dirixía cara a un neurólogo ata que unha persoa que veu reparar o ascensor díxome que tiña un caso parecido preto e que o trataba un neurólogo». A partir dese momento, comezou o que define como un calvario polos servizos sociais. «A traballadora social do Concello díxome -asegurou- que o podía solicitar todo co informe médico e sen ir a valoración de dependencia. Fíxeno e denegáronmo todo». «Pedín cambio de traballadora social e con esta vaime moito mellor». A enfermidade foi avanzando e co paso dos anos á esclerose sumóuselle a insuficiencia renal e agora mesmo atópase nunha situación de prediálisis. «Desde que o valoraron a súa situación empeorou moitísimo.

Polo exposto anteriormente iníciase a correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos. En concreto solicitamos dese concello que no prazo de 15 días, de acordo co previsto no art. 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, nos facilite información, no ámbito das súas competencias, sobre a comprobación do sinalado; sobre as causas polas que non aprobouse ou non deu efectividade ao PIA; sobre cando recibirá o servizo; e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

Agradézolle a remisión do preceptivo informe e saúdoo atentamente,

Milagros M^a Otero Parga
Valedora do Pobo

DILIXENCIA DE ARQUIVO

Expediente: G.6.Q/322/16

Para facer constar que nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia da noticia aparecida no diario *La Voz de Galicia* o 24 de febreiro en relación con unha persoa dependente que está esperando por unha axuda a domicilio concedida hai 5 anos.

Na noticia sinálase esencialmente que D. ██████████ de 53 anos, diagnosticado de esclerose múltiple e insuficiencia renal crónica, entre outras enfermidades, leva cinco anos esperando a que lle chegue a axuda a domicilio que lle concederon o 25 de novembro do ano 2011. A súa nai, coa que convive, e a súa irmá D^a ██████████ están desbordadas pola situación porque a deterioración de Ramón progresa moi rápido. É completamente dependente, móvese en cadeira de rodas e xa non controla os esfínteres. A súa nai, con 75 anos, ten que levantarse varias veces de noite para cambialo. A última vez que a súa irmá interesouse polas razóns polas que non lle chegou a axuda concedida pola Xunta, que lle permitirá un respiro á súa nai, comunicáronlle que tiña 200 persoas diante na lista. «Ademais díxéronme -relatou- é que o teu irmán é moi novo e ten poucos puntos». «Déronlle 67,60, -engadiu- pero entón movíase con muletas, non estaba en cadeira de rodas e controlaba os esfínteres». «Claro que é moi novo e cada vez máis dependente, pero ata ese momento ninguén me informou de que podía solicitar unha revisión do grao de discapacidade para poder avanzar na lista de espera». D^a ██████████ presentou a solicitude para a revisión o 11 de decembro do pasado ano e aínda non lle deron cita. Confía en que unha vez que constaten a actual situación do seu irmán poida, por fin, recibir a axuda a domicilio que lle concederon. Dispón dun informe dun neurólogo do HULA que recolle que é unha persoa dependente para o desenvolvemento das súas actividades da vida diaria e que precisa supervisión continua doutra persoa para a realízalas. A irmá de Ramón está indignada porque asegura que ten constancia de casos doutras persoas que reciben esta mesma axuda, que lle prestan dúas traballadoras. «Coñezo os casos e comparando as situacións, o meu irmán necesítao máis». Diagnosticáronlle a esclerose múltiple fai cinco anos. «Empezou a caerse pola rúa. Díxéronnos que era que estaba moi groso. Adelgazou e seguiu igual ou peor. Ninguén nos dirixía cara a un neurólogo ata que unha persoa que veu reparar o ascensor díxome que tiña un caso parecido preto e que o trataba un neurólogo». A partir dese momento, comezou o que define como un calvario polos servizos sociais. «A traballadora social do Concello díxome -asegurou- que o podía solicitar todo co informe

médico e sen ir a valoración de dependencia. Fíxeno e denegáronmo todo». «Pedín cambio de traballadora social e con esta vaime moito mellor». A enfermidade foi avanzando e co paso dos anos á esclerose sumóuselle a insuficiencia renal e agora mesmo atópase nunha situación de prediálisis. «Desde que o valoraron a súa situación empeorou moitísimo.

Polo exposto anteriormente iníciase a correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos e solicitamos informes á Consellería de Política Social e ao Concello de Lugo, que xa os remitiron.

-Concello de Lugo:

“ANTECEDENTES DE FEITO ÚNICO.- O día 29 de febreiro de 2016 presentouse no rexistro Xeral do Concello de Lugo o oficio procedente da oficina do Valedor do Pobo no que se comunica a apertura de expediente de oficio de referencia motivado na noticia antedita e solicítase ao Concello de Lugo para que se facilite información en relación a comprobación do sinalado, sobre as causas polas que non se aprobou ou non deu efectividade ao PIA, sobre cando recibirá o Servizo e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

CONSIDERACIÓNS PRIMEIRA.- Con data 06/04/11 procedeuse a apertura de expediente social a nome de don ██████████ no centro de convivencia ██████████, dende a apertura de dito expediente e segundo consta no mesmo realizáronse diversas entrevistas, tramitouse recoñecemento de situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema, proposta PIA: saf polo saad e teleasistencia. Posteriormente, con data 11/11/2014, motivado no cambio de zona de influencia dos diferentes centros de convivencia o expediente é trasladado do centro de convivencia de ██████████ ao centro de convivencia de ██████████ sendo actualmente dito centro o centro de convivencia de referencia de don ██████████ SEGUNDA.- En relación as últimas actuacións realizadas dende os servizos sociais municipais e segundo o informado por ██████████ traballador social adscrito ao dito centro de convivencia de ██████████ con data 10-12-2015 mantívose entrevista coa irmá de don ██████████ aos efectos de tramitar renovación de grado de dependencia, solicitude de revisión que a interesada, segundo o informado, achega persoalmente ante a Comunidade autónoma, realizándose por parte do traballador social municipal, con data 11/12/2015, visita domiciliar e informando a unidade de convivencia (formada polo interesado e a súa nai) da posibilidade de solicitar praza en centro de día municipal en réxime de libre concorrência, recurso que a familia manifesta vai a valorar. Indicar así mesmo que con data 16/02/2016 o traballador social municipal de referencia remitiu a comunidade autónoma documentación complementaria (informe social) e referente ao expediente de solicitude de recoñecemento de situación de dependencia (expte 21364) do que é titular don ██████████

Feitas as ditas consideracións cabe INFORMAR: PRIMEIRO.- Que o Concello de Lugo está pendente, a día de hoxe, de que a Comunidade autónoma incorpore o dito expediente o programa de asignación de recursos (PAR SAF), indicar que os Concellos xestionan a través desta aplicación a asignación de horas do servizo de axuda no fogar concedidas polo sistema de autonomía e atención á dependencia, de xeito que, a día de hoxe, non sería posible asignar o dito recurso a don ██████████ SEGUNDO.- Que o Concello de Lugo e en tanto non se fai efectivo o antedito recurso valorou tecnicamente a asignación de recurso centro de día municipal, pendente de conformidade por parte da familia”.

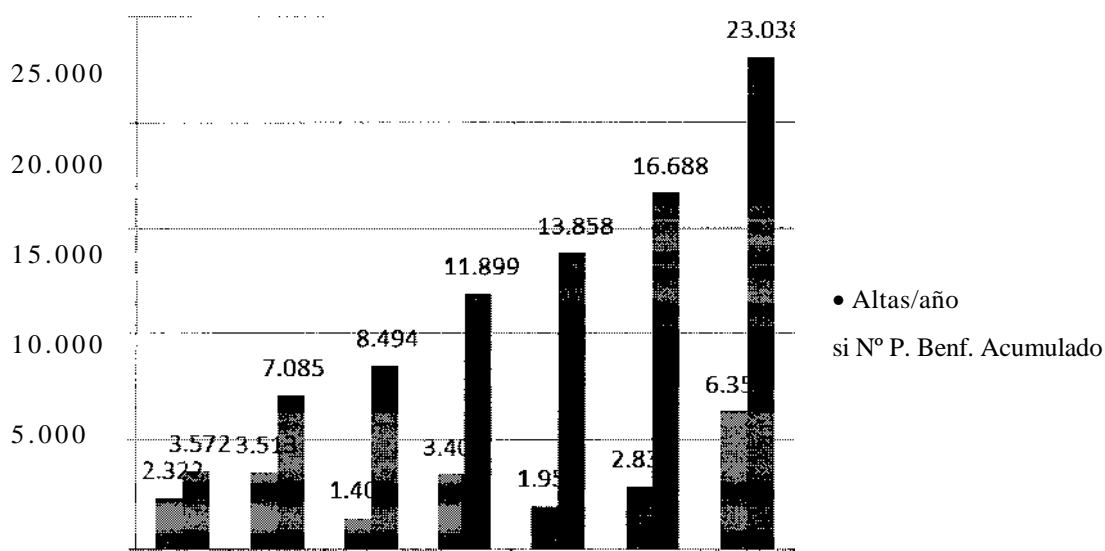
-Consellería de Política Social:

“Primeiro- ██████████ (DNI ██████████) presentou solicitude de valoración de grao e nivel de dependencia o 2 de maio de 2011. Segundo- En data 24 de novembro de 2011 (registro de saída 25 de novembro de 2011) ditouse resolución de recoñecemento de situación de dependencia, pola que se recoñece ao solicitante unha situación de dependencia en Grao II, Nivel 2. Terceiro- Con data 30 de marzo de 2013, o órgano técnico de valoración emite Proposta de PIA na que se propón asignar ao solicitante o Servizo de axuda no fogar (40-55 horas/mes). Cuarto- Con data 27 de decembro de 2013 (registro de saída 30 de decembro de 2013) ditouse resolución pola que se recoñece a ██████████ a condición de usuario de Teleasistencia. O usuario consta de alta no dito servizo desde o 13/1/2014. Quinto- Con data 17 de xaneiro de 2014 o órgano técnico de valoración emite Proposta de PIA na que se propón asignar ao solicitante o Servizo de teleasistencia cunha intensidade de 720 horas (24 horas x 365 días). Sexto- Con data 23 de xaneiro de 2014 ditouse resolución de aprobación de PIA no mesmo sentido que o exposto na proposta, recoñecemento ao solicitante o servizo de teleasistencia. Sétimo- Con data 3 de febrero de 2014 valórase como recurso idóneo para o solicitante tanto a teleasistencia xa recoñecida (720 horas) como o Servizo de axuda no fogar (21-45 horas). En consecuencia, con data 7 de febrero de 2014 ditouse revisión da Proposta de PIA pola que se propón recoñecer ao solicitante o servizo de teleasistencia (720 horas) máis o Servizo de axuda no fogar (21-45 horas). Oitavo- Con data 11 de decembro de 2015 preséntase solicitude de revisión por empeoramento. As revisións valóranse por orde de entrada e nestes intres estanse a estudar as presentadas en novembro de 2015. Á vista dos feitos relatados,ponse de manifesto que ao interesado non lle foi aprobada a resolución do PIA o 25 de novembro de 2011, tal e como reflicte o escrito de queixa. O que se lle recoñece o 24 de novembro de 2011 é unha situación de dependencia de Grao II e Nivel 2 (correspondente a 67,60 puntos). Asemade, non foi posible ditar resolución de PAR SAF do Concello de Lugo por non existir dispoñibilidade de horas asignadas no SAF dependencia a este concello e haber máis solicitantes en lista de espera con preferencia sobre ██████████ Actualmente, non hai marxe de horas dispoñibles tanto para atender aos que están en lista de espera (PAR de SAF Dependencia) no concello (resoltos PIA-SAF) como para resolver todos os que están

propostos para SAF, como é o caso do solicitante. Concretamente, nestes momentos hai 93 persoas en lista de espera no PAR SAF do concello de Lugo, dos que 6 persoas en grao III de dependencia e 19 persoas en grao II, cunha puntuación maior que a do interesado, están diante del. A este respecto, o artigo 38.3.c).i do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento administrativo para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito as prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes (DOG nº 34, de 19/02/2010), determina que unha vez transcorridos 3 meses desde a resolución do PIA sen producirse o acceso ao servizo asignado o interesado ou o seu representante legal pode solicitar unha modificación do seu PIA aos efectos de obter unha libranza vinculada ao servizo interesado.

Evolución do SAF Dependencia nos últimos anos e previsión a curto prazo: a. Evolución da atención acumulada 2009/2015.

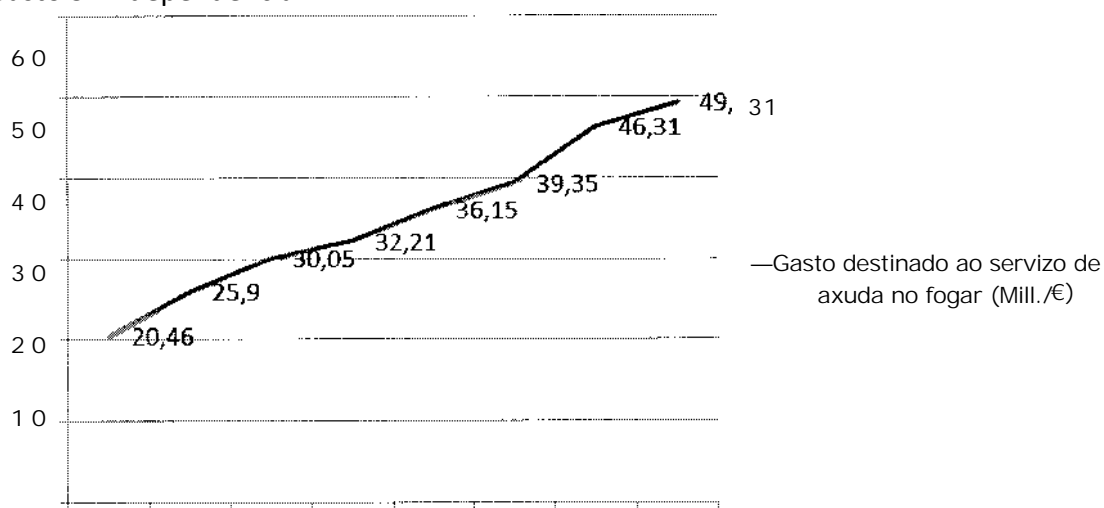
O incremento do financiamento por parte da Xunta de Galicia, xunto coas melloras desenvolvidas na xestión da asignación do servizo a través da posta en marcha do módulo Extranet a Concellos e do Programa de Asignación de Recursos (PAR-SAF), permitiron o incremento do número de persoas beneficiarias xunto coa axilidade na asignación dos distintos servizos, producíndose no ano 2010 e no ano 2012 un incremento considerable das persoas beneficiarias deste servizo.



b. Evolución do financiamento do servizo.

Ao longo destes anos a actual Xunta de Galicia incrementou o financiamento do servizo de axuda no fogar para persoas en situación de dependencia, que prestan as entidades locais, nun 143,39%, dedicando un total de 279,74 millóns de euros para o financiamento deste servizo que se distribúen en 290 Concellos e 6 mancomunidades ou agrupación de concellos

Gasto SAF-dependencia



c. Persoas beneficiarias e proxección futura.

Na data actual o número de persoas beneficiarias do servizo de axuda no fogar é de 12.264, situándose a ratio de atención deste servizo en Galicia en torno ao 79,03%.

Neste momento estase a traballar nas posibilidades de incremento de financiamento en 2016 co obxectivo de seguir incrementando a ratio de atención a través deste recurso”.

De todo o anterior dedúcese que, tal e como sinalaba a noticia, á persoa afectada, con grado II de dependencia, non lle foi asignado o servizo que demandaba, o SAF municipal de Lugo, e a causa foi que nese intre non existían horas para poder asignarlle, polo que foi asignado un servizo alternativo, a teleasistencia, que loxicamente non respondía as expectativas da familia. De feito, a propia Xunta promovera un novo PIA que incluía o servizo xa prestado e as horas de SAF que se mencionan, pero non fora aprobado. O motivo era o mesmo, que non existían horas e o seu grado impedía que figurara nas listas de espera nun lugar que permitira acceder ao servizo. Porén, na noticia se sinala que a familia consiraba que o deterioro fora moi considerable nos últimos tempos e que por esa razón reclamaran unha nova valoración. A solicitude deuse o 11 de decembro de 2015 e coñecerase pola súa orde; en marzo, que é

cando deuse o informe, estaban a coñecer as de decembro, polo que o previsible era que tramitárase en breve. Nese caso poderíase concretar o aumento do grado, de confirmarse o expresado na noticia, e por tanto tamén o PIA para SAF, posto que neste caso pasaría a ocupar un lugar preferente na lista.

Polo que se refire as consideracións de carácter xeral sobre os SAF dos concellos a Xunta aporta unha serie de datos de carácter xeral de grande interese, como o considerablemente aumento do número de usuarios e o financiamento autonómico e o global, isto é, o que completan o resto das administracións e os copagos. Eses datos serán trasladados ao próximo informe ao Parlamento de Galicia, aínda que procurárase actualizalo a data correspondente.

Polo que se refire ao concello, este non da conta nin da carencia mencionada nin dos medios que dedica ao financiamento do servizo. Si sinala en cambio que en tanto non se fai efectivo o recurso (SAF) valorou tecnicamente a asignación de recurso centro de día municipal, pendente de conformidade por parte da familia.

Reclamamos informe á consellería noutros similares para coñecer a responsabilidade no desaxuste entre as horas dispoñibles e os PIAs aprobados. A consellería informa que a actual normativa obriga a un financiamento mixto no que participan a Administración Xeral do Estado e a Comunidade Autónoma nuns parámetros previamente ordenados (a Comunidade aporta ao menos o aportado polo Estado), e se transfíren os fondos aos concellos. De acordo con esa normativa o resto debe aportalos o concello (por el mesmo ou polas achegas das deputacións, que tamén son administración local) e por medio dos copagos que establezan os propios concellos nas súas ordenanzas fiscais reguladoras dos servizos municipais de axuda no fogar. Neste caso, como dixemos, o concello non explica nin o motivo da lista de espera nin o financiamento propio.

Polo anterior procede o arquivo da queixa, sen prexuízo do tratamento desta problemática no informe anual, como sinalamos, e de reabrila ante novos datos ou criterios.

E para que conste, o asino en Santiago de Compostela, a 27 de outubro de 2016.

Fernando de Andrés Alonso
Secretario Xeral

