

Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha revisión do grao de discapacidade

Expediente: G.6.Q/1545/18

Santiago de Compostela, 18 de abril de 2018

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED] relativo ao retraso dunha revisión do grao de discapacidade.

#### ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que ten presentada solicitude de revisión de grao da discapacidade dende o 8/6/16 e aínda está pendente de ser citado para valoración. Este tempo de espera para a resolución do expediente é desproporcionado e supón un prexuízo importante para o que subscribe. Dende a data de solicitude sufriu unha perda progresiva da súa capacidade funcional, presentando graves dificultades de mobilidade que dificultan os seus desprazamentos fora do fogar. Ao non dispoñer dunha tarxeta de estacionamento están impedindo a interacción co seu entorno e favorecendo o seu illamento.

2. Ante iso requirimos, como vostede coñece, información á Consellería de Política Social, que xa nola remitiu. Nela sinalase o seguinte:

“ANTECEDENTES: 1. O órgano de valoración de discapacidades de Pontevedra, na xunta realizada o 22/01/2016 recoñécelle a [REDACTED] unha puntuación total do 28% (1 punto de factores sociais, e 27 puntos médicos). O grao ten un carácter definitivo, non se recoñece a existencia de dificultades para utilizar transportes colectivos, no se recoñece a necesidade de asistencia de terceira persoa. 2. Con data 08/06/2016 [REDACTED] presenta no Rexistro Portelo Único Concello de Sanxenxo Pontevedra solicitude de revisión por agravamento do grao de discapacidade. 3. Mecanizada a petición da persoa interesada a aplicación informática xera a seguinte codificación vinculada con [REDACTED], con DNI 35248234: número de arquivo físico da súa documentación é o [REDACTED] e o número de expediente da súa solicitude inicial é o [REDACTED]. 4. Dende un criterio técnico, a equipo de valoración e orientación de discapacidade de Pontevedra cataloga o seu expediente como de natureza médica. Será preciso que o interesado sexa entrevistado por dous profesionais: o traballador social (30 minutos de atención) e o médico (30 minutos de atención). 5. A persoa interesada non acredita de forma documental ningún motivo de urxencia na súa solicitude de recoñecemento do grao de discapacidade. Os motivos regrados

de prioridade son: a) os menores de 18 anos; b) os maiores de 90 anos; c) as solicitudes de axudas/subvencións sometidas a prazos; d) o acceso ao emprego e ás ensinanzas regracias onde exista reserva de praza para persoas con discapacidade; e) a caducidade de valoración do grao de discapacidade; f) a existencia dun procedemento aberto, xudicial ou administrativo, sobre violencia de xénero; e g) as pensións non contributivas/prestacións por fillo a cargo, condicionadas ao cumprimento previo dos demais requisitos esixibles. Desde un punto de vista médico nos informes presentados coa solicitude de revisión non se observa patoloxía que xustifique o adiantamento da súa cita.

**CONCLUSIÓN:** Dado o elevado número de solicitudes con criterio de urxencia, tanto de valoración inicial como de revisións, e o número de solicitudes ordinarias, cuxa tramitación debe seguir o rigoroso orde de entrada de solicitudes, estase producindo de xeito conxuntural unha acumulación de expedientes que esta retrasando os prazos nos que se citan ós usuarios e se notifican as resolucións. Non obstante, estanse levando a cabo actuacións para corrixir esta situación e reducir os prazos de tramitación. Así, tense reforzado o servizo de valoración de discapacidade con persoal médico, mediante un acordo de colaboración co Servizo Galega de Saúde, para que se realice unha valoración dos expedientes desta mesma natureza. Con esta medida concreta agardamos poder citar á interesada para a valoración con anterioridade a previsión que hasta o momento se manexaba. Non é posible establecer una data concreta para a súa citación, que será establecida segundo rigoroso orde de entrada das solicitudes da súa natureza”.

#### ANÁLISE

1. Coa información achegada confírmase o expresado polo afectado na súa queixa. O procedemento se atópase retrasado, posto que iniciouse o 8/6/16 e a consellería non anuncia unha data para a resolución.
2. A situación de atraso nas valoracións e resolucións dos expedientes de recoñecemento de situación de discapacidade é coñecida a través deste e doutros expedientes, e, como pode apreciarse, o problema continúa, sen que se dera solución. O expediente debera atoparse resolto nos prazos previstos e sen demoras inxustificadas, que prexudican os cidadáns afectados.
3. Estes problemas foron tratados en diferentes informes ao Parlamento e seguen sen solución, como o demostra a presente queixa. En anteriores respostas anunciábanse medidas para solucionar ou paliar esta situación, pero non deron os resultados adecuados. O comprobamos a través da presente queixa. Nesta queixa se anuncian medidas como a posta en marcha da colaboración co SERGAS, pero segue sen coñecerse o resultado das medidas,

posto que non se concretan nin a situación das esperas nin a data na que previsiblemente se resolverá esta valoración.

4. Dado que seguimos a comprobar amplos retrasos nas valoración iniciamos unha actuación de oficio (Q/29057/17) na que indicamos á consellería que “desde hai tempo aprécianse numerosos e considerables atrasos nas tramitacións das valoracións de discapacidades, especialmente en algúns equipos, o que afecta ás cidades e contornas nas que prestan servizo”. A través desa actuación de oficio tentamos coñecer os resultados das medidas e por tanto o cumprimento das recomendacións nese concreto aspecto. Considérase necesario coñecer os detalles da posta en marcha desas medidas, os resultados e a súa previsible proxección cara ao prazo no que rematarían. Avaliar o resultado das medidas anunciadas permitiría coñecer a efectividade destas e tamén das recomendacións formuladas, que se responderon por parte da consellería mediante o recoñecemento do problema e o anuncio das medidas para abordalo.

A consellería respondeu que “implementamos, e seguimos facéndoo, distintas actuacións desenvolvidas co obxecto de lograr unha redución efectiva dos tempos de espera nos procedementos de valoración”. Indica que tomou as seguintes medidas: a) Medidas xa implementadas: plan de apoio á xestión a través de horas extraordinarias 2011-2013; plan de xestión; mellora dos sistemas de xestión (inicialmente a implantación dos sistemas e a formación do persoal supuxo un atraso na tramitación, pero en 2018 espéranse acadar os resultados previstos); e ampliación da RPT (6 novos postos de traballo nos equipos de Ferrol e Santiago de Compostela e 2 novos equipos). b) Medidas implementadas en 2017: modificación das áreas de valoración co obxectivo de aproximar os lugares de valoración á cidadanía; convenio de colaboración entre a Consellería de Política Social e o SERGAS (permite o acceso á historia clínica electrónica); historia social única electrónica; convenio co SERGAS (actuacións de reforzo e medidas de axilización do procedemento a través do persoal cualificado (médicos). Remitíronse aos médicos do SERGAS 904 expedientes, dos que 223 xa foron valorados, o que supón un 24,7 % de avance nas valoracións.

A consellería sinala que “despois da introdución das novas medidas citadas e a pesar da complexidade do procedemento de valoración e o incremento do número de solicitudes se prevé para o ano 2018 as reducións dos prazos e os tempos de emisión da resolución do recoñecemento do grao de discapacidade, aos que tamén contribuirá a aplicación de novos instrumentos administrativos para a mellora continua, que permitirá alcanzar os obxectivos propostos”.

Tendo en conta esta resposta tivemos como aceptadas as recomendacións relativas á necesidade de solucionar o problema xeral dos atrasos coa aplicación das medidas anunciadas. Porén, permanecemos atentos ao cumprimento do compromiso de diminuír os atrasos ata a terse aos prazos legalmente previstos.

Como xa sinalamos, neste caso non se concreta a melloría da situación, posto que non se especifica a data prevista de valoración, en que medida mellorou o tempo de espera para as valoracións nos equipos da localidade e cando prevese poder cumprir co prazo establecido.

5. A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que sinala que os poderes públicos realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

## CONCLUSIÓNS

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Política Social a seguinte recomendación:

*Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo á revisión da valoración da situación de discapacidade do reclamante, posto que se atopa atrasado, de tal maneira que non se produzan demoras prexudiciais; que tamén con urxencia habilítense as medidas anunciadas para normalizar a situación; e que compróvese que as medidas tiveron efecto e corrixiron a situación ata facer cumprir os prazos.*

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo dun mes de conta a esta institución da aceptación da recomendación formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais en aplicación do principio de transparencia a partir da semana seguinte a data na que ditou esta resolución incluírase na páxina web da institución.

Saúdoo atentamente.

Milagros M<sup>a</sup> Otero Parga  
Valedora do Pobo