

Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso na revisión do grado de discapacidade

Expediente: G.6.Q/345/18

Santiago de Compostela, 11 de abril de 2018

Sr. conselleiro:

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

ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que se demora en tramitarse a súa revisión de discapacidade a pesar do agravamento das súas doenzas. Antes se lle recoñece un 22%, e hoxe non ve dun ollo, pendiante de cirurxía para corrixir, e outras doenzas, aportando os informes axeitados.

2. Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social, que nola remitiu. Nela sinálase o seguinte:

“1. Con data 10/05/2017 [REDACTED] presenta solicitude de revisión do grao de discapacidade. 2. O código da súa solicitude é identificada como 3. Dende un criterio técnico, a equipo de valoración e orientación de discapacidade da Coruña 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). 4. A persoa interesada non acredita de forma documental ningún motivo de urxencia na súa solicitude de revisión 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 regradas 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 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 está atrasando 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 acorde de colaboración co Servizo Galego de Saúde, para que se realice unha valoración dos expedientes desta mesma natureza. Con esta medida concreta agardamos poder citar á persoa interesada para a valoración o antes posible”.

ANÁLISE

1. Coa información achegada confírmase o expresado polo afectado na súa queixa: o procedemento se atópase retrasado, posto que iniciouse o 10/5/17 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 na 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 obriga 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 valoración e recoñecemento da situación de discapacidade da 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 compróbesse que as medidas tiveron efecto e corruxiron 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^a Otero Parga
Valedora do Pobo