

Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia

Expediente: G.6.Q/869/18

Santiago de Compostela, 16 de maio de 2018

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED] relativo ao retraso dunha valoración de dependencia.

#### ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que solicitou grao de dependencia o 27/11/2017, xa que precisa axuda no fogar como apoio en actividades da vida diana. A día de hoxe non a chamaron para a cita de valoración inicial de grao dependencia para ter dereito ó Servizo de Axuda no Fogar. A Lei de Dependencia e normativa de desenvolvemento establece un prazo máximo de 3 meses para valoración. Por isto reclama que se cumpran os prazos que a lei establece e se aprobe o servizo de axuda no fogar.

2. Ante iso requirimos información a esa consellería, que nola remitiu. Nela sinálase o seguinte:

“Con data 27/11/2017 [REDACTED] presenta solicitude de valoración do grao de dependencia. Unha vez que foi mecanizada a solicitude de [REDACTED], a aplicación informática asígnalle a seguinte codificación vinculada: número de arquivo físico da súa documentación... Será preciso que a persoa interesada sexa entrevistada pola persoa profesional que corresponda cunha duración mínima de 30 minutos.

**CONCLUSIÓN:** Existe un elevado número de solicitudes tanto de valoración inicial como de revisións cuxa iniciación debe seguir o rigoroso orde de entrada de solicitudes para cumprir o establecido no artigo 26.1 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás 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.

Esta orde de iniciación só pode ser modificada nos casos previstos no propio decreto, que no artigo 16 recolle os seguintes supostos de emerxencia: a) Unha situación de desamparo ou abandono. b) Malos tratos físicos e/ou psíquicos. c) Situación de risco grave inminente para a súa integridade física e/ou psíquica. E no artigo 26.3, que establece a prioridade dos expedientes de menores de tres anos. Unha vez iniciado o procedemento, na súa tramitación a orde de prelación tamén ven taxada no artigo 26.2 do Decreto 15/2010.

Debido a este elevado número de solicitudes, estase producindo de xeito conxuntural unha acumulación de expedientes que esta atrasando os prazos nos que se citan ós usuarios e se notifican as resolucións.

De acordo coa estimación efectuada polo equipo de valoración, a previsión da citación de [REDACTED] está establecida para o mes de outubro de 2018. Non obstante, estanse levando a cabo actuacións para corrixir esta situación e reducir os prazos de tramitación, polo que é posible que a citación se realice con anterioridade”.

#### ANÁLISE

1. O Decreto 15/2010 conforma dúas fases do procedemento, unha para valorar e outra para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).
2. A información aportada confirma que o procedemento de valoración de dependencia se atopa pendente dende hai tempo e co prazo amplamente superado. Indícase que a valoración se fará previsiblemente en outubro, é dicir, case un ano despois da solicitude, cando o prazo para facela é de 3 meses.
3. O retraso da primeira fase ten a consecuencia de demorar a atención, que é o obxectivo principal do procedemento de dependencia; por iso, unha vez finalizada a primeira fase, a de valoración, a segunda, de aprobación do programa de atención, debería realizarse de forma urxente.
4. As demoras prexudican gravemente aos cidadáns que polas súas circunstancias precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e cuidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

5. A consellería sinala que atende a orde establecida. Porén, iso debe entenderse dentro do prazo, como é lóxico; se entendérase doutro xeito estaríamos admitindo que unha previsión regulamentaria habilita ao incumprimento do prazo legal, o que non é posible.

6. A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, sensoriais e psíquicos, aos que prestarán a atención especializada que requiran e os amparará especialmente para o goce 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 considerase 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 de valoración de dependencia obxecto desta queixa; que con urxencia se materialice o PIA relativo ás prestacións derivadas da lei de dependencia, que tamén se atopa demorado, e que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican aos afectados; e que con carácter xeral e con urxencia se solucione o problema dos amplos atrasos que a consellería recoñece nas valoracións de dependencia.*

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo de un 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 facémoslle saber que 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