

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

Expediente: G.6.Q/3978/18

Santiago de Compostela, 21 de xuño de 2018

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED], en nome da súa nai,, referente ao retraso dunha valoración de discapacidade.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que se interesou polo estado de tramitación do recoñecemento do grao de discapacidade da súa nai, dada a súa avanzada idade e o seu estado de saúde. Desde que presentou a solicitude non se lle notificou nin se a súa solicitude fora admitida nin se lle facilitou ningún número de expediente. Nas ocasións en que se interesou polo estado de tramitación indicaron a escaseza de medios persoais e a prioridade na valoración dos maiores de 90, menores e enfermos terminais. En toda ocasión comunícanlle que levan un retraso de mais de tres anos.

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

“...ANTECEDENTES: 1. Con data 14/02/2017 preséntase no Rexistro xeral da Xunta de Galicia. Portelo Único. Rexistro da Mancomunidade do Salnés, entrada ..., solicitude de recoñecemento do grao de discapacidade de [REDACTED]. 2. Unha vez foi mecanizada a solicitude de [REDACTED], con DNI [REDACTED], a aplicación informática asígnalle a seguinte codificación vinculada: número de expediente da solicitude [REDACTED] 3. Será precisa que a persoa sexa entrevistada polas persoas profesionais que forman o equipo de valoración cunha duración mínima de 30 minutos por profesional.

CONCLUSIÓN: Existe un elevado número de solicitudes tanto de valoración inicial como de revisión cuxa iniciación debe seguir o rigoroso orde de entrada de solicitudes para cumprir o

establecido no artigo 16.1 da Orde do 25 de novembro de 2015 pola que se regula o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade, e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

Esta orde de tramitación só pode ser modificada nos casos previstos no artigo 16.2 da mesta orde, que recolle os supostos de urxencia: a) Acceso ao emprego e ás ensinanzas reguladas onde exista reserva de prazas para persoas con discapacidade. b) Solicitudes de axudas/subvencións sometidas a prazos. c) Menores de 18 anos. d) Maiores de 90 anos. e) Pensión non contributiva ou prestación por fillo a cargo. f) Caducidade da valoración do grao de discapacidade. g) Existencia dun procedemento aberto, xudicial ou administrativo, relativo a violencia de xénero, que poida verse afectado polo recoñecemento e cualificación do grao de discapacidade.

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

A Consellería de Política Social presentou no Consello da Xunta celebrado o 18/05/2018 un paquete de medidas co obxectivo de mellorar o procedemento da valoración da discapacidade e reducir as listas de agarda. A primeira das actuacións que está previsto levar a cabo permitirá reforzar o persoal dos equipos de valoración para garantir o seu bo funcionamento e a creación de 14 novos equipos, o que suporá un incremento dun 74% ao pasar dos 19 equipos actuais aos 33. Prevese que os novos equipos entren en funcionamento a partir do vindeiro mes de xuño.

Por outra banda e dado que case un 30% das citas de valoración son canceladas ou non realizadas, poranse en marcha medidas para mellorar a súa xestión, incluíndo actuacións relativas á confirmación e substitución de citas programadas que permitan incrementar o número de valoracións diarias realizadas. Neste sentido, porase en marcha con carácter inmediato un servizo de confirmación e recordatorio de citas a través de SMS, remitindo á persoa solicitante ou á persoa de contacto designada, para evitar a non asistencia ás citas de valoración programadas.

Así mesmo, dentro deste conxunto de medidas, recoñecerase un grao de discapacidade do 33% de xeito automático a aquelas persoas ás cales a Seguridade Social lles teña recoñecida unha pensión de incapacidade permanente en grao total, absoluta ou grande invalidez.

Tamén se levará a cabo un proceso de revisión do procedemento de valoración da discapacidade e a simplificación do modelo de solicitude, evitando a achega de documentación a que se poida ter acceso se a persoa solicitante autoriza a súa consulta.

Ademais, coa extensión do acceso e utilización da Historia Social Única Electrónica (HSUE) - plataforma que integra nun mesmo sistema todos os datos relativos á historia social do solicitante- facilitarase a coordinación de todos os axentes que interveñen no procedemento, á vez que se eliminará a necesidade de achegar documentación necesaria no proceso de valoración da discapacidade.

E, por último, daráselle prioridade na valoración da discapacidade a persoas con ELA para que a súa resolución se emita no prazo máximo dun mes desde o momento da solicitude. No futuro considerarase a posibilidade de estender esta tramitación urxente a outras persoas con patoloxías con características semellantes”.

ANÁLISE

1. Coa información achegada confírmase o expresado na queixa, isto é, que o procedemento se atopa retrasado; iniciouse o 14/2/17 e aínda non se resolveu, e tampouco se sinala unha data aproximada de 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. Anunciáronse medidas para abordar a situación (colaboración co SERGAS ...), pero non deron un resultado adecuado. O expediente debería atoparse resolto no prazo previsto e sen demoras, que prexudica á afectada.

3. Seguimos a comprobar amplos retrasos na valoración, polo que iniciamos unha actuación de oficio (Q/29057/17). 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”. Considérase necesario coñecer os resultados e a súa proxección. Avaliar o resultado das medidas anunciadas permitiría coñecer a súa efectividade e a das recomendacións formuladas, que se responderon por parte da consellería mediante o anuncio das medidas.

A consellería sinalou 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”.

Agora a consellería engade que reforzará o persoal dos equipos de valoración e creará 14 novos equipos que funcionarán este mes; que mellorará a xestión das chamadas; que recoñecerá o 33% de xeito automático ás persoas con pensión de incapacidade permanente

en grao total, absoluta ou grande invalidez (recomendado por esta institución); que revisará o procedemento de valoración da discapacidade e simplificará as solicitudes; que utilizará a Historia Social Única Electrónica para facilitar a coordinación; e que dará prioridade ás persoas con ELA (un mes) e a outras persoas con patoloxías de características semellantes.

Permanecemos atentos ao cumprimento do compromiso de diminuír os atrasos ata cumprir os prazos legalmente previstos.

4. 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.

CONCLUSIÓN

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 afectada, posto que se atopa retrasado; que con carácter xeral se executen as medidas anunciadas para resolver o importante retraso que se produce nas valoracións de discapacidade; e que compróbase 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 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 en aplicación do principio de transparencia a partir da semana seguinte a data na que ditou esta resolución incluírase na páxina web da institución.

Saúdao atentamente.

Milagros M^a Otero Parga
Valedora do Pobo