

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

Expediente: G.6.Q/16962/18

Santiago de Compostela, 19 de setembro de 2018

Sr. conselleiro:

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

ANTECEDENTES

1. Sinala que é filla, coidadora informal e gardadora de feito de [REDACTED]. Solicitou valoración inicial de grao de dependencia en abril de 2018. A súa nai ten 90 anos e é viúva. Leva 25 anos encamada e depende para todo, pero ten problemas de saúde, polo que tivo que contratar de forma privada o servizo de axuda no fogar como apoio á situación de gran dependencia. A lei de dependencia e normativa de desenvolvemento establece un prazo máximo de 3 meses para a valoración de grao de dependencia. Transcorridos xa 3 meses non recibiron citación para valorar o grao de dependencia. Aínda despois da valoración teñen uns meses para aprobar o recurso que solicitou, a libranza vinculada a SAF. "Canto tempo terá que esperar para que o órgano de valoración da Coruña aprobe o recurso solicitado?"; que tipo de servizos sociais son os que para acceder a axuda tes que esperar anos?; por que en Ferrol o Equipo de Valoración está tardando sobre 12 meses en valorar ás persoas que solicitan un recurso por dependencia?", sinala. Reclama que cumpran os prazos que establece a lei, a citen para valoración inicial de grao de dependencia, e aproben a axuda que solicitan.

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

"ANTECEDENTES: 1. Con data 18/04/2018 [REDACTED] presenta solicitude de valoración do grao de dependencia. 2. Unha vez que a solicitude de [REDACTED] ... foi mecanizada, a aplicación informática asígnalle a seguinte codificación vinculada: número de arquivo físico da

súa documentación FE-79131. 3. Será preciso que a persoa interesada 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 revisións cuxa iniciación debe seguir o rigoroso arde 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 abril do ano 2019 aproximadamente. 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

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).

A información aportada confirma que o procedemento de valoración de dependencia se atopa pendente e co prazo superado. Iniciouse en abril e a valoración se fará, previsiblemente, en abril do próximo ano, é dicir, un ano despois da solicitude, cando o prazo para facela é de 3 meses.

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.

Nesta e noutras queixas coñecemos que debido ao elevado número de solicitudes se produce "de xeito conxuntural unha acumulación de expedientes que esta atrasando os prazos nos que se citan ós usuarios e se notifican as resolucións". E se engade que "estanse levando a cabo actuacións para corrixir esta situación e reducir os prazos de tramitación, polo que é posible que a citación (previsible) se realice con anterioridade". Por esa causa é necesario que se concreten ditas actuacións e sobre todo se indique a melloría das esperas, en especial os tempos de espera que se dan despois da aplicación das medidas na localidade afectada.

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.

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.

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que abriga 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 (1) 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.

CONCLUSIONES

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 o expediente de valoración de dependencia obxecto desta queixa; que con urxencia se materialice o PIA relativo ás prestacións derivadas da leí de dependencia, que tamén se atopa demorado; e que con carácter xeral e con urxencia se solucione o problema dos amplos atrasos que a consellería recoñece nas valoracións de dependencia, e se informe do resultado das medidas aplicadas.

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.

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 María Otero Parga
Valedora do Pobo