

Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar xa aprobado

Expediente: G.6.Q/1746/20

Santiago de Compostela, 27 de xullo de 2020

Sra. conselleira:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED], [REDACTED], referente ao retraso da valoración de dependencia, do servizo e do recoñecemento da discapacidade.

#### ANTECEDENTES

1. No escrito indícanos que hai un retraso na valoración da dependencia e no recurso. Solicitou a dependencia o 10 de novembro de 2017 e recoñeceuse o 23 de outubro de 2018. O 6 de novembro de 2018 aprobouse o PIA. O servizo de axuda a domicilio que solicitou non se cumpre porque o concello non ten horas.

Sinala tamén que solicitou a valoración da discapacidade o 10 de novembro de 2017; recoñeceuse un 48 % o 23 de maio de 2019, e como consecuencia do recurso, o 18 de setembro recoñeceuse o 76 %.

Engade que os recoñecementos formais non tiveron realización práctica. A resposta da administración é que “isto é o que hai, que non hai horas e que estou en agarda”. Reclama o dereito.

Presentou 3 solicitudes de revisión do grao de dependencia e a resposta a todos eles é o documento "acuse de recibo de solicitude de revisión. Está en fase de citacións".

2. Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social, que nola remitiu. No informe sinálase o seguinte:

*“... ANTECEDENTES: 1. Con data 10/11/2017 [REDACTED] presenta solicitude de recoñecemento da valoración da situación de dependencia. 2. Unha vez mecanizada a solicitude de con [REDACTED], a aplicación informática asígnalle a seguinte codificación vinculada: número de arquivo físico [REDACTED]. 3. Por resolución do 23/10/2018 recoñéceselle un grao II de dependencia (Puntuación BVD/ATP: 70.00). 4. En data 31/10/2018 emítese a resolución do programa individual de atención (PIA), incluíndoselle no programa de asignación de recursos (PAR) no servizo “010201 é Atencións de carácter persoal e doméstico na realización das ABVD no propio domicilio e acompañamento persoal na realización doutras actividades complementarias (SAF)”, cunha intensidade comprendida no intervalo de 21 a 45 horas/mes, mediante a*

entidade Concello de Santiago de Compostela. A data de hoxe permanece na lista do PAR á espera da asignación do recurso público. 5. O 10/05/2019 [REDACTED] presenta unha solicitude de revisión do grao de dependencia, estando na actualidade en fase de tramitación.

#### CONCLUSIÓN:

*Revisión da valoración da situación de dependencia.*

*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 vén 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 está atrasando os prazos nos que se citan aos usuarios e se notifican as resolucións.*

*Por outra banda, dada a situación excepcional existente na actualidade, derivada do estado de alarma declarado para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19 e cuxa consecuencia orixinou a anulación de todas as valoracións de recoñecemento da situación de dependencia que estaban a ser programadas desde o día 16 de marzo de 2020, non é posible efectuar a data de hoxe unha estimación da data previsible para a revisión da valoración da situación de dependencia de [REDACTED].*

*Efectividade do servizo de axuda no fogar*

*En relación coa efectividade do PIA-SAF recoñecido ao interesado, informamos que o acceso efectivo ao servizo de axuda no fogar das persoas demandantes realízase a través do PAR en función dos recursos dispoñibles seguindo a orde de prelación*

*normativamente establecida: a) O maior grao de dependencia b) A menor capacidade económica c) A situación sociofamiliar da persoa en situación de dependencia d) A non percepción doutra prestación ou servizo do sistema para a autonomía e atención á dependencia e) A data de presentación da solicitude de valoración da dependencia f) A idade da persoa en situación de dependencia.*

*Na tramitación do PIA é frecuente que non se produza a coincidencia no tempo da resolución do PIA e a dispoñibilidade dos servizos, servizo ao que se accede segundo a orde de prelación establecida e as horas dispoñibles en cada concello para a súa prestación, posto que é competencia dos concellos a asignación das horas concedidas. A posición no PAR pode variar segundo o número de persoas que son dadas de alta semanalmente.*

*Neste sentido, para o acceso ao dito servizo existe un prazo de tres meses, non obstante, a propia normativa recolle que se transcorrido este prazo non se produciu o acceso ao servizo, a persoa beneficiaria poderá solicitar una modificación do seu PIA para os efectos de obter unha libranza vinculada ao servizo de axuda no fogar.*

*Deste xeito, a persoa beneficiaria podería optar, unha vez transcorrido o prazo sinalado, ao recoñecemento da dita libranza manifestando o seu desexo de continuar de alta no PAR á espera do acceso ao servizo público solicitado.*

*Así mesmo, informámoslle que dentro das medidas incluídas no ámbito do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, o 05/12/2019 o Consello da Xunta de Galicia deu o visto e praxe ao informe presentado pola Consellería de Política Social en relación coa posta en marcha dun “Plan de Reforzo do Servizo de Axuda no Fogar”, mediante o cal produciuse un incremento de medio millón de horas de atención de SAF destinado a persoas en situación de dependencia, o que producirá un aumento das persoas atendidas por este servizo, e consecuentemente una redución das listas de espera no PAR.*

*En base ás medidas sinaladas, o concello de Santiago de Compostela obtivo un incremento de 4.788 horas/anuais coa finalidade de que puidera prestar a atención do servizo de axuda no fogar a un maior número de usuarios.*

*Neste sentido, infórmase que a data de hoxe o concello de Santiago de Compostela ten 2.892 horas/anuais dispoñibles pendentes de asignación.*

*Finalmente, e tendo en conta a argumentación exposta, na actualidade non se pode informar sobre a data previsible de adxudicación do servizo de axuda no fogar relativa ao interesado posto que, tal e como se sinalou anteriormente, a efectividade da*

*asignación do servizo de axuda no fogar depende da capacidade de xestión do dito servizo por parte do concello.*

*Medidas complementarias adoptadas na prestación do Servizo de Axuda no Fogar ante a declaración do estado de alarma*

*Finalmente, informámoslle que ante a situación de estado de alarma existente na actualidade e dada a importancia do servizo de axuda no fogar como un servizo esencial e primordial nesta situación de emerxencia, a Comunidade Autónoma de Galicia puxo en funcionamento o 3 de abril de 2020 un plan de reforzo a través dun “Servizo Temporal e Extraordinario de Axuda no fogar”.*

*Con esta medida, posibilitase a ATENCIÓN TEMPORAL URXENTE a través do servizo de axuda no fogar (SAF) de todos aqueles casos nos que se detecte esta necesidade de atención urxente por parte dos servizos básicos de Galicia coa finalidade de proceder a súa atención inmediata.*

*Para estes efectos, a Xunta de Galicia asignou 500.000 novas horas de atención no fogar ao mes a través dun sistema extraordinario no que, dadas as circunstancias excepcionais, non se esixirá o copago por parte dos usuarios. Este servizo será financiado pola Xunta de Galicia, o que supón un investimento de 6.000.000 euros mensuais que se estenderá mentres dure a situación de emerxencia sanitaria e estado de alerta, iniciando a súa vixencia desde o pasado 14 de marzo de 2020.*

*A asignación persoal das horas de servizo temporal aplicarase coa MÁXIMA FLEXIBILIDADE por parte dos concellos de Galicia, con independencia da existencia ou do estado de tramitación do expediente de valoración da situación de dependencia e asignación dun recurso de SAAD. Así mesmo, a prestación das horas por persoa non estará limitada e pode proporcionarse tanto para atencións iniciais como para incremento de intensidade respecto das horas de atención que a persoa puidera estar percibindo.*

*Tendo en conta a medida global de horas mensuais de atención, co incremento temporal levado a cabo coa posta en marcha deste servizo extraordinario se poderían atender de maneira urxente a unhas 12.500 persoas que así o necesiten.*

*En base a esta medida, a asignación de horas para este servizo temporal que lle corresponde ao concello de Santiago de Compostela é de 6.836 horas/mes para poder financiar as atencións urxentes postas en marcha dende o momento do recoñecemento da situación de Emerxencia Sanitaria en Galicia e do Estado de Alarma no conxunto de España, e estenderase mentres se manteñan as circunstancias que o motivaron”.*

3. Dirixímonos ao Concello de Santiago de Compostela co fin de requirir que con urxencia facilitara aclaración sobre as previsións de prestación do SAF por parte do ente local en cumprimento do PIA aprobado, para o que ten horas dispoñibles; no seu caso, sobre a prestación provisional por medio das horas do plan de reforzo temporal e extraordinario; e sobre as demais circunstancias relevantes. O concello sinalou o seguinte:

*“Con data 8 de xullo de 2020 recíbese no Centro Municipal de Servizos Sociais, escrito da Oficina da Valedora do Pobo, onde se comunica que se iniciou expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED] e [REDACTED] referente ao retraso da efectividade do PIA que atribúe un servizo de axuda no fogar no Concello de Santiago de Compostela.*

*No escrito facilítase amplamente información sobre a tramitación de expediente de valoración de dependencia e da efectividade do servizo de axuda no fogar, polo que a resposta vaise a axustar, basicamente, a estes dous criterios:*

*a).- Tramitación de expediente de valoración de dependencia.*

*Dende os Servizos Sociais Comunitarios do concello de Santiago de Compostela deséxase facer constar que a tramitación de expediente de valoración de dependencia e a expectativa de recurso foi integramente realizada dende o Departamento de Traballo Social do Centro de Saúde de Fontiñas. De feito, se a Xunta de Galicia é estricta na facilitación da información, ten que observar que na solicitude figurará como profesional de referencia a traballadora social do SERGAS.*

*b).- Efectividade do servizo de axuda no fogar.*

*b.1.)- Axuda no fogar pola modalidade de "dependencia":*

*Efectivamente, tal como informa a Consellería de Políticas Sociais da Xunta de Galicia, en decembro de 2019, a Xunta de Galicia concedeu ao concello de Santiago de Compostela un incremento de 4.788 horas/anuais (é dicir, 399 horas/mes, que supoñen 5 altas, por exemplo, de persoas en situación de dependencia en grao III) de Servizo de Axuda no Fogar pola modalidade de "dependencia"; un incremento notablemente inferior ao solicitado pola concelleira de Políticas Sociais e Saúde en outubro do 2019, no que informaba á Xunta de Galicia da necesidade urxente de dotar ao concello de Santiago de Compostela de 24.000 horas/ano mais (que equivalen a 2.000 horas/mes mais). É dicir, a Xunta de Galicia concedeu ás veciñas e veciños do termo municipal de Santiago de Compostela en situación de dependencia, o 19,95 % das horas que demandaba este concello.*

*Igualmente sorprendente é a afirmación de que o concello de Santiago dispoñía á data de emisión do informe (que se estima no mes de abril de 2020, dato que obra no seu poder e non do deste servizo) un total de 2.892 horas/ano de SAF dependencia sen asignar (é dicir, 241 horas/mes, que equivale a tres posibles altas de grao III de*

*dependencia). Resulta sorprendente porque tal como evidencia a consulta ao SIGAD realizada en maio de 2020, o concello de Santiago de Compostela tiña asignadas un total de 10.556 horas/mes de SAF de "dependencia", estando tódalas horas asignadas xa. Achégase a imaxe xustificativa que acredita esta situación...*

*Mantendo dende o ámbito municipal o criterio de máxima transparencia e colaboración coa Oficina da Valedora do Pobo, podemos facer constar que a día de hoxe figuran 349 horas/mes sen asignar en materia de Dependencia, dado que neste tempo se produciron baixas por falecemento; isto supón a posibilidade de dar de alta a 5 novas persoas que se atopen en situación de "gran dependencia". Achégase a imaxe xustificativa que acredita esta situación...*

*Debemos lembrar que as horas de SAF de dependencia se asignan respectando estritamente a orde de prelación marcada pola Xunta de Galicia no SIGAD. Nestes intres, esas horas están sendo tramitadas para persoas con gran dependencia, seguindo a orde estricta da devandita lista de agarda. Con data actual o solicitante atópase no posto número 92 da lista de agarda de PAR SAF (lista que é elaborada semanalmente pola Xunta de Galicia) polo que é non é candidato inicialmente á asignación das horas dispoñibles, salvo que a Administración Autonómica proceda a incrementar o número horas na contía suficiente que permita chegar a ese grao de cobertura.*

*b.2.)- Servizo temporal e extraordinario de axuda no fogar.*

*O 3 de abril de 2020, a Xunta de Galicia comunica ao concello de Santiago de Compostela a concesión de 6.836 horas/mes para a prestación do servizo temporal e extraordinario de axuda no fogar vinculado á situación de emerxencia sanitaria en Galicia e do estado de alarma no conxunto de España. Este servizo ten como obxectivo prestar coidados e acompañamentos para persoas que se viran afectadas pola situación de alarma e emerxencia sanitaria. É un servizo estritamente temporal que, nun principio, ía ter unha vixencia de dous meses, e a posteriori, en xuño do presente ano, o Consello da Xunta de Galicia acordou amplialo ata finais de ano. Achégase captura de pantalla da información incorporada pola Administración Autonómica a este respecto...*

*Cómpre subliñar que a familia non formulou durante o período de alarma sanitaria ningunha demanda do servizo temporal e extraordinario nas dependencias dos Servizos Sociais Comunitarios, plenamente en activo durante todos estes meses. Todo o contrario, foi este departamento quen, trala derivación realizada pola traballadora social do centro de saúde de Fontiñas, contactou coa familia para ver si precisaban dispor deste servizo. O fillo do usuario... inicialmente demanda un servizo de 15 horas/mes para complementar co servizo privado que ten a familia na actualidade. O inicio do servizo demórase debido a que cambia o interlocutor familiar e este non está de acordo coa demanda plantexada polo anterior (discrepancias familiares). Tras informar que contan cun servizo privado de mañá e tarde e que o SAF non cubre servizo*

*despois das 22 horas, a actual interlocutora (filla do solicitante) prefire manter o servizo privado que teñen na actualidade e concentrar as horas do SAF extraordinario e temporal nas fins de semana. Con data 20/06/2020 iniciase servizo de axuda no fogar temporal e extraordinario cunha intensidade de 15 horas/mes en resposta á demanda da familia no momento actual.*

*Despois de analizar os dous aspectos que aparecen amplamente desenvolto no escrito facilitado dende o Oficina da Valedora do Pobo, a maiores se require ao concello de Santiago de Compostela aclaración sobre:*

*1. Previsións da prestación do SAF por parte do ente local en cumprimento do PIA aprobado para o que teñen horas dispoñibles.*

- O concello de Santiago de Compostela ten asignadas por parte da Xunta de Galicia un total de 10.556 horas/mes. Na actualidade, estas horas están sendo xa aplicadas a persoas usuarias ou se atopan en vías de tramitación, segundo a orde establecida no PAR SAF. Así, o número de horas dispoñibles para o acceso efectivo das persoas dependentes ao SAF (marcadas pola Xunta de Galicia), con data 8/07/2020, segundo consta no SIGAD son 349 horas, que xa están sendo xestionadas para ser efectivas a partir nas próximas semanas.*

- Con data actual o solicitante atópase no posto número 92 da lista de agarda (listado PAR SAF, que elabora e publica a Xunta de Galicia semanalmente) polo que é non é candidato inicialmente á asignación das horas dispoñibles; tendo en conta que existen persoas con Grao III de dependencia, poderase chegar arredor de 5 persoas dependendo da intensidade horaria do servizo que demanden (70 horas/mes máximo por persoa con Grao III recoñecido).*

- A familia foi informada da posibilidade de tramitar a "libranza para a adquisición do servizo: Axuda no Fogar", rexeitando esta posibilidade polo elevado gasto que supoñía, optando pola contratación dun servizo privado directamente.*

*2. Prestación provisional por medio da horas do plan de reforzo temporal e extraordinario e demais circunstancias relevantes.*

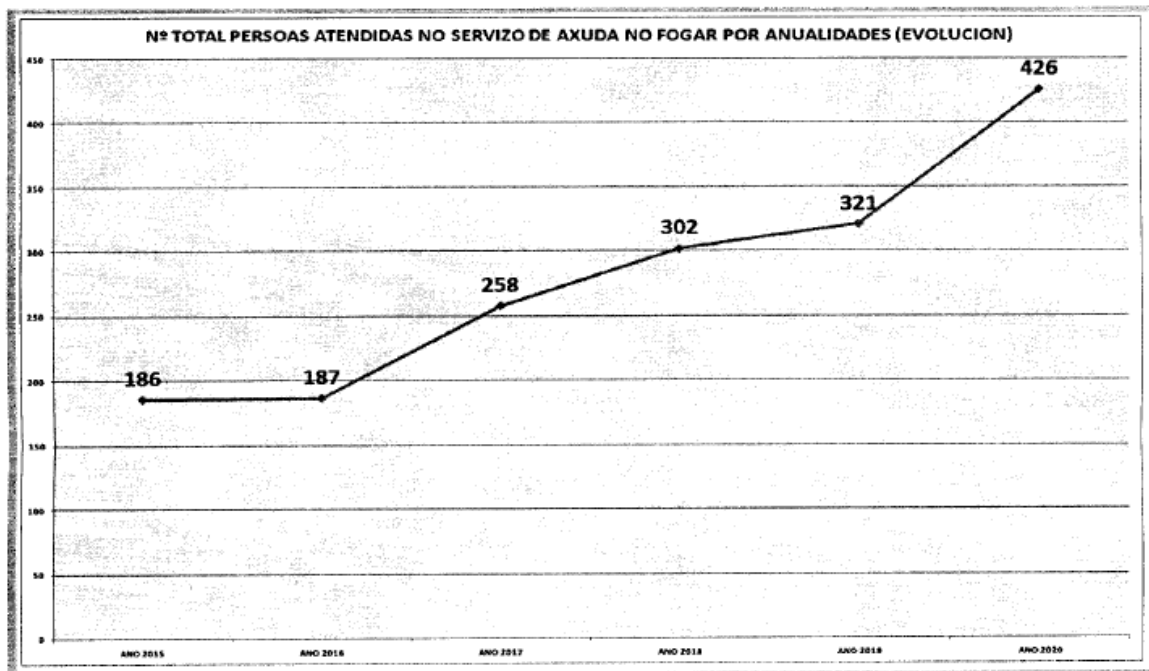
- A familia xa é beneficiaria do Servizo de Axuda no Fogar temporal e extraordinario, coa intensidade horaria demandada por eles mesmos (15 horas/mes, concentradas en fin de semana). A familia verbalizou que non desexa prescindir loxicamente do servizo privado, dado que o que oferta a Xunta de Galicia nestes intres é algo temporal e extraordinario, nunca cun carácter definitivo como podería ser o da modalidade de "dependencia".*

*3. Demais circunstancias relevantes con respecto ao servizo de axuda no fogar:*

*O departamento municipal de Servizos Sociais do concello de Santiago de Compostela desexa facer constar que dende a declaración do estado de alarma, 117 persoas se incorporaron ao servizo de axuda no fogar temporal e urxente (a data 30 de xuño; cifra*

que vai en ascenso e que debe de facer reflexionar á Administración Autonómica sobre que vai pasar cando este servizo se dea por finalizado).

O concello de Santiago de Compostela ven experimentando unha notable tendencia á alza das persoas beneficiarias do servizo de axuda no fogar, ben na modalidade de "dependencia", de "libre concorrencia" e de "servizo extraordinario e urxente". Achégase gráfico ilustrativo ao respecto:



Fonte: Datos de xestión do Programa de Axuda no Fogar no concello de Santiago de Compostela, anos 2015-2020.

O concello de Santiago de Compostela sigue estritamente as indicacións facilitadas pola Xunta de Galicia con respecto á implementación do servizo de axuda no fogar temporal e extraordinario e infórmase ás familias beneficiarias facéndose especial fincapé na temporalidade do servizo. Este novo recurso, vinculado á situación de emerxencia sanitaria, non debe de converterse nunha "entrada non adecuada" no SAF, porque entón estaríase facendo unha discriminación co resto das persoas que figuran en lista de agarda e que non aceptaron o servizo, precisamente pola súa temporalidade.

Consultada a lista PAR SAF no día de hoxe, informar que 191 persoas figuran en lista de agarda do SAF. Por todo isto, é evidente a necesidade fundamentada e xa trasladada á Xunta de Galicia, en outubro de 2019, de incrementar as horas de implementación do SAF "Dependencia". Igualmente informar que o concello de Santiago de Compostela está a piques de ofertar a nova licitación do SAF, co fin de incrementar o grao de cobertura cidadá...".

ANÁLISE



1. A consellería e o concello confirman o retraso tanto da nova valoración, o que corresponde á consellería, como da prestación do servizo de axuda no fogar aprobado, o que corresponde a ambas administracións.

2. O retraso na valoración dérase antes da declaración dos estados de emerxencia sanitaria e alarma, posto que a solicitude era de 10 de maio de 2019 e en marzo do presente ano xa vencera amplamente o prazo.

Estes retrasos se daban antes da crise sanitaria, pero despois da interrupción das valoracións pola situación de forza maior os retrasos acumuláronse, e no presente caso se indica que non é posible coñecer as previsións.

Debera procurarse que as valoracións se fagan canto antes e non se dean retrasos como o que tratamos. Os retrasos das valoracións supoñen demorar os servizos ou as prestacións que no seu caso podan corresponder.

3. Polo que se refire ao servizo de axuda no fogar (SAF), este aprobouse hai tempo, pero non ten efectividade debido a que se atopa en lista de agarda co número 92. O ente local aclara que a efectividade do servizo non é previsible tendo en conta que as horas pendentes de asignación son escasas e debidas a baixas, e non alcanzan a cubrir a demanda ata o número que ocupa o afectado.

Iso sucede a pesar de que o servizo recoñecido mediante o PIA é un dereito subxectivo para a persoa en situación de dependencia, polo que debería dársele efectividade axiña.

A prestación do servizo corresponde ao ente local, pero a consellería é quen aproba as horas de servizo que permiten aumentar a dispoñibilidade para as persoas en agarda, sen prexuízo das xestións municipais para que o servizo teña efectividade, fundamentalmente a contratación do mesmo e a súa efectiva prestación.

4. O afectado recibe parte do servizo por medio do programa de reforzo temporal e extraordinario, pero é provisional e non fai desaparecer a obriga de atención ordinaria polo sistema da dependencia.

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 das persoas con discapacidade, 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).

## CONCLUSIÓNS

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

*Que con urxencia se adopten as medidas que permitan dar efectividade aos SAFs aprobados, posto as persoas afectadas teñen o seu dereito recoñecido a través de programa de atención, como é o caso da persoa afectada.*

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora 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.

Saúdaa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo  
(Asinado dixitalmente)