

Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso da valoración de dependencia e da atención

Expediente: G.6.Q/358/20

Santiago de Compostela, 24 de abril de 2020

Sra. conselleira:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de [REDACTED] referente ao retraso dunha valoración de dependencia e, en consecuencia, da correspondente atención.

#### ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que en xaneiro de 2019 presentou dúas solicitudes de dependencia en representación de [REDACTED], e [REDACTED], [REDACTED]. A solicitude de [REDACTED] (exp [REDACTED]) foi tramitada, foi valorado e a día de hoxe dispón dun servizo de axuda a domicilio. A solicitude de [REDACTED] (exp [REDACTED]) non foi tramitada, nin valorada e segue a espera. As solicitudes foron tramitadas a través do concello e non lle facilitaron copia. Os expedientes tiveron entrada no servizo de dependencia de Ourense o 7 de xaneiro de 2019.

2. Ante iso requirimos información a esa consellería, que nola remitiu. No informe sinálase o seguinte:

*"... 1.-solicitudes: (expediente...):06/01/2019 (expediente...):06/01/2019.*

*2.-Expectativa de recurso solicitada:*

*(expediente ...): Solicitude de 03/12/2018:servizo de axuda no fogar. Solicitude de 25/01/2019: servizo de atención diúrna (cambio de PIA) Solicitude de 23/05/2019:axuda no fogar e xeolocalizador (cambio de PIA)*

*(expediente ...): Solicitude de 03/12/2018: servizo de axuda no fogar.*

*3.- valoración grao de dependencia*

*(expediente ...). Data resolución: 08/04/2019. Data Notificación: 11/04/2019.·Grao-Nivel: II.·Modo Resolución: Permanente·Puntuación BVD/ATP: 54.00.*

*(expediente ...): Pendente valoración.*

*4.-Documentación: (expediente ...): completa. (expediente ...): completa.*

*5.-Fase PIA:*

*(expediente ...): Data de Resolución: 25/12/2019. Estado actual: servizo de axuda no fogar: Asignación inicial 31/01/2020 (45 horas/mes).*

*(expediente ...): Pendente.*

*6.-Causas do tratamento desigual na tramitación dos dous expedientes: Os expedientes con expectativa de centro de atención diúrna teñen un tratamento de valoración urxente, cando existen vacantes nos centros do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar da Consellería de Política Social.*

*7.-Causas do retraso na valoración do expediente ...: 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”.*

## ANÁLISE

1. Confírmase que a valoración do expediente de dependencia ... se atopa retrasada, posto que se solicitou en xaneiro de 2019 e aínda non se deu. Con iso prodúcese tamén o retraso na atención. Por contra, o outro expediente mencionado, coa mesma data de solicitude, se atopa resolto, con valoración do mes de abril, aprobación da atención en decembro e comezo do servizo asignado en xaneiro do presente ano.

2. 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). Por tanto, o expediente debería atoparse resolto nos prazos previstos. Neste caso se está á espera de cumprimentar a primeira fase, a de valoración, e despois haberá que esperar á aprobación da atención.

3. A través desta e doutras queixas coñecemos retrasos nas valoracións de dependencia. A consellería sinalou, como tamén o fai agora, que debido ao elevado número de solicitudes estase producindo de xeito conxuntural unha acumulación de expedientes que está atrasando as citas dos usuarios e as notificacións das resolucións.

Pero os retrasos se aprecian dende hai tempo e poden ser amplos, como neste caso, en que o prazo venceu hai máis dun ano. Como dixemos, ao tempo de espera que constatamos deberá engadirse o que poda darse para a futura aprobación da atención e para a súa efectividade.

4. Porén, no actual estado de emerxencia sanitaria e de alarma como consecuencia do COVID-19 resulta imposible realizar o labor que se atopa pendente, ao menos ata que cesen os motivos de ditas declaracións e sexa posible a avaliación das dependencias, que precisan actuacións neste intre vedadas. Por iso, o único que cabe reclamar na actualidade, e ata que decaian as declaracións de emerxencia sanitaria e de alarma e podan realizarse as actividades presenciais de valoración, é que se prevexan as medidas precisas para mellorar os tempos de resposta das valoracións ata cumprir o previsto, que é que se fagan, resolvan e notifiquen no prazo de 3 meses.

5. Ao retraso constatado nesta e noutras queixas é previsible que se engada o acumulado pola ausencia de valoracións na actual situación, o que posiblemente agravará os retrasos que menciona a propia consellería. Porén, os servizos de dependencia, ademais de ser un dereito subxectivo para todas as persoas en situación de dependencia, resultan esenciais, polo que debería procurarse cara ao futuro a normalización da situación, sen prexuízo do xa expresado, é dicir, de que iso só poderá darse cando decaian as medidas de confinamento e/ou distanciamento que neste intre impiden a realizacións de valoracións.

6. Ademais, a través doutras queixas coñecemos que a consellería puxo a disposición dos concellos un plan de reforzo temporal e extraordinario do SAF para a atención dos casos nos que se detecte unha necesidade urxente. As horas dese SAF non terán copago dos usuarios e outorgaranse coa máxima flexibilidade polos concellos, é dicir, con independencia da valoración de dependencia (mesmo de que non a teñan, como neste caso) e da asignación do recurso polo sistema de dependencia, e sen limitación de horas por persoa.

*Coñecemos que a “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”.*

Por tanto, o retraso de carácter particular no caso da afectada pode ser solucionado provisionalmente polo medio expresado, isto é, a través do correspondente concello e co financiamento sinalado, previa petición para iso.

7. 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).

### 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 a esa Consellería de Política Social a seguinte suxestión:

*Que se estuden e poñan en marcha as medidas precisas para evitar os retrasos nas valoracións de dependencia, que a súa vez retrasan as prestacións e servizos que no seu caso podan corresponder.*

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.

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.

Saúdoa atentamente,

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo  
(asinado dixitalmente)