

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

Expediente: G.6.Q/9457/21

Santiago de Compostela, 27 de maio de 2022

Sra. conselleira:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ... referente a dependencia da súa nai.

ANTECEDENTES

1. No escrito indícanos a súa nai, de 91 anos, empeorou considerablemente de saúde e ela a levou para a súa casa. Foi a peor e xa non se vale por ela mesma. Ademais, ela ten a incapacidade total, polo que resulta case imposible coidala polas circunstancias de ambas. Por iso reclamou a emerxencia para a atención á dependencia da súa nai, pero o informe do centro de saúde foi desfavorable. Sinala que levou a súa nai a casa porque pensou que melloraría, pero non foi así. Se non a levara os servizos sociais terían que facerse cargo dela, sinala. Agora ela non está ben e a súa nai tampouco, segundo sinala.

2. Ante iso requirimos información á Consellería de Sanidade, que sinalou confirmando que o informado polos servizos sociais do centro de saúde foi negativo.

3. Tamén requirimos informe da Consellería de Política Social, que sinalou o seguinte:

"... En resposta ao que sinala a reclamante, filla da usuaria, de que por unha parte "NUNCA NUNCA" utilizou os sistemas públicos de protección e por outra, a súa pretensión de que se valore a situación de súa nai como unha emerxencia social, o que obrigaría a traballadora social a valorar no sentido que a reclamante lle esixe e por último, en para contextualizar o caso no ámbito dos servizos sociais, informamos do seguinte:

ANTECEDENTES

A reclamante informa de que súa nai vive soa en Cambre e que, como consecuencia de un agravamento de saúde, tivo que levala ao seu domicilio na Coruña. Analizado o expediente social de ... resulta o seguinte:

Con data 11/05/2007, consta un certificado do padrón do concello de Cambre, onde se certifica que toda a familia, a reclamante, o seu esposo, os seus pais e os seus 2 fillos están domiciliados en Certificado que a mesma reclamante solicitou no concello de Cambre en representación de súa nai, coa finalidade de facer constar que levaban 5 anos ou mais empadroados, segundo consta na certificación.

A continuación, figura outra certificación do Concello de A Coruña, do 15/05/2007, no que figuran empadroados na os mesmos membros da familia, o pai e a nai da reclamante, así como o seu marido e os 2 fillos. Todos con data de alta no Padrón desde o 27/02/2005.

No que respecta aos pais da reclamante, informamos que....., falecido en 2015, foi beneficiario de libranza de coidados no entorno familiar, sendo a coidadora a súa única filla .., e o domicilio dos coidados que figura no expediente é o da....., na Coruña. O usuario tamén foi beneficiario do servizo de axuda no fogar do 05/11/2012 ao 05/01/2013, data na que causou baixa por renuncia segundo consta no seu expediente de dependencia. Consta no expediente que presentou ante o "Defensor del Pueblo" queixa pola espera polo programa individual de atención (PIA). Nun informe social anexo ao expediente dise que "el paciente reside de forma habitual en casa de su hija en Coruña, en Cambre solo pasa el verano".

Sobre a nai da reclamante, ..., foi beneficiaria de PNC desde abril de 2014, feito ao que contribuíu favorablemente o empadramento co resto de membros da familia ao verificar o cumprimento do requisito de renda establecido para a súa concesión. Esta PNC, foi extinguida con efectos de 01/10/2015, por ter pasado a usuaria a ser pensionista de viuvez. Neste expediente figura que, como non tiveron avisado cando se produciu a defunción de ..., xerouse un cobro indebido de 2 meses co conseguinte prorrateo das pagas extraordinarias.

Pola súa parte a nai da reclamante,, ten na actualidade un recoñecemento de grao de discapacidade do 59%, cun primeiro expediente de recoñecemento de grao de discapacidade no 2006, o segundo no 2010 e o último de 2011. Dito recoñecemento xera como beneficio mais salientable, entre outros, a posibilidade de desgravar na declaración da renda, dela mesma ou da unida de familiar que a teña ao seu cargo.

No ámbito da dependencia, ... tivo iniciado un expediente de valoración de grao de dependencia no ano 2007, no que quedou determinado que non estaba en situación de dependencia, sendo recoñecida sen grao.

En outubro do 2021, a usuaria presentou unha nova solicitude valoración do grao de dependencia que se está a tramitar polo procedemento ordinario. Presenta a

solicitude, no centro de saúde do Ventorrillo- A Coruña. A filla demanda á traballadora social que valore o caso da nai como unha emerxencia social, sinalando que ela "coñece un caso en que así o fixo". Alega a cuidadora non estar capacitada para coidala porque é pensionista de invalidez, que o seu marido non ten obriga e o fillo está estudando e ten que facelo na biblioteca pola presenza da avoa na casa.

A traballadora social realiza visita domiciliaria e comproba que a usuaria desprázase e interactúa con ela e que a situación non é susceptible de ser valorada nin como unha emerxencia social nin como unha urxencia. Entón a filla informa á traballadora social que está pendente de intervención cirúrxica, polo cal a profesional lle ofrece xestionar unha estancia temporal para a nai mentres estea convalecente da cirurxía.

A filla determina solicitar praza pública en calquera punto de Galicia para ingresar a nai en centro residencial. A traballadora social asesóraa sobre a posibilidade de que solicite, tamén, libranza vinculada a adquisición dun servizo residencial pero ... di que aínda que o solicite non a vai usar, pois só quere praza residencial pública e que se valore a súa asignación como urxencia/emergencia.

Poñémonos en contacto co SERGAS, onde nos informan de que desde a oficina da valedora, chamaron por teléfono ao centro de saúde e falaron coa traballadora social para preguntarlle se o caso era susceptible de ser valorado como emerxencia ao que a técnica respondeu que non. De todas formas a oficina da valedora púxose tamén en contacto por escrito co SERGAS, e o 13/12/2021, a mesma profesional fixo resposta por escrito que elevou a súa xefatura.

Tamén contactamos cos servizos sociais comunitarios de Cambre, onde informan que a filla foi atendida en servizos sociais do concello en diversas ocasións, as dúas últimas veces no ano 2015. Ao quedar viúva a usuaria solicitáselle teleasistencia de libre concorrencia. A última atención no concello de Cambre foi en outubro de 2016.

Ademais, contactados os servizos sociais do Concello da Coruña, informan que a filla da usuaria foi atendida nos servizos sociais comunitarios alomenos en 5 ocasións distintas, desde o 02/07/2021 ao 25/01/2022, sendo esta a última vez que foi atendida. Estas datas son coincidentes coas atencións sociais prestadas pola profesional do seu centro de saúde. Informan as profesionais de que, en todas as ocasións nas que a filla da usuaria contactou cos servizos sociais comunitarios da Coruña, interesouse pola posibilidade da valoración social de urxencia/emergencia para ingreso residencial da nai e por solicitar praza en residencia municipal. Ao non dispoñer deste recurso o concello, ofrecéronlle outros recursos sociais municipais que rexeitou por non considerar que cobren as súas necesidades.

CONCLUSIÓN

Tecnicamente e dado o volume e a casuística das situacións de emerxencia social podemos dicir que, neste caso e pola análise feita en base á información das diferentes profesionais que atenderon a esta familia ao longo dos últimos 15 anos, non detectamos indicadores nin de emerxencia nin de urxencia.

A usuaria, que rexentou unha carnicería co seu esposo en Cambre, non se atopa segundo relatan os servizos sociais comunitarios nunha situación de vulnerabilidade económica.

Certamente as persoas cuidadoras son maioritariamente mulleres, en moitos casos mulleres maiores cuidando de persoas en situación de gran dependencia, que non sería o caso da usuaria que nos ocupa.

Certamente, tamén en moitas familias os varóns non se implican nos cuidados, se ben é certo que aínda que esa implicación non existe nos cuidados directos, como hixiene, comidas e similares, si é posible que as cuidadoras teñan máis tempo libre, ou máis posibilidades de descanso, cando conviven con outros familiares, como é o caso da reclamante, e con frecuencia os netos e netas confórmanse como eventuais apoios de cuidado.

Para finalizar indicar que xestionamos emerxencias sociais a diario, casos de persoas soas, abandonadas, sen familia obrigada, en moitos casos vivindo lonxe dos recursos sociais e sanitarios.

Por todo o exposto e tendo en conta a valoración social do caso por parte das profesionais, non existen motivos fundamentados para considerar a situación como unha urxencia ou emerxencia social.

Aproveitamos a ocasión para informar que, pola nosa experiencia dos últimos anos, o perfil das persoas usuarias que chegan a esta Unidade desde a oficina da Valedora, non se corresponde, na inmensa maioría dos casos, coas situacións valoradas como emerxencia social polas profesionais da atención directa.

Para finalizar e en clave de atención centrada na persoa consideramos que as persoas maiores tamén deben ser consultadas polo seu proxecto de vida. Con moita frecuencia observamos que están expostas aos criterios da familia e se esta non acepta mais que o recurso residencial, están abocadas a ser institucionalizadas sen ser preguntadas. O ingreso nun centro pode ser o recurso que solucione a situación da familia, pero debemos preguntarnos se soluciona tamén as necesidades da persoa usuaria”.

4. Así pois, as persoas profesionais que examinaron a situación non consideran que neste caso se poda considerar a emerxencia social, tanto as de Sanidade como á do concello. A traballadora social realizou unha visita domiciliar e comprobou que a usuaria desprázase e interactúa e que a situación non é susceptible de ser valorada nin como unha emerxencia social nin como unha urxencia.

Pero mesmo sen ter en conta a emerxencia social, realizouse unha nova solicitude de valoración da dependencia en outubro do pasado ano, polo que resulta preciso coñecer o curso da mesma e no seu caso do PIA.

5. Polo exposto de novo dirixímonos á Consellería de Política Social co fin de requirir dese órgano que con urxencia facilitara información complementaria sobre ese extremo. A consellería sinalou o seguinte:

“ANTECEDENTES:

Con data 14/10/2021 presenta solicitude de valoración do grao de dependencia.

Unha vez que a solicitude foi mecanizada a aplicación informática asígnalle a seguinte codificación vinculada: número de arquivo físico da súa documentación A Coruña ...

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: Unha situación de desamparo ou abandono. Malos tratos físicos e/ou psíquicos. 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 a producir unha acumulación de expedientes que está atrasando os prazos nos que se citan ás persoas usuarias e se notifican as resolucións.

É por isto que, desde a Consellería de Política Social, se están a levar a cabo todas as xestións precisas para adoptar as medidas de mellora e axilización necesarias para garantir o recoñecemento das situacións de dependencia e tamén para poder contar co aumento dos recursos necesarios para garantir a asignación efectiva dun recurso ou prestación do sistema a todas as persoas que o precisen.

Con esta finalidade, informamos que dentro das medidas incluídas no ámbito do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, o 26/05/2021 o Consello da Xunta de Galicia deu o seu visto e praxe ao informe presentado pola Consellería de Política Social en relación coa posta en marcha dun "Plan de Choque en Dependencia": centrado na simplificación normativa, administrativa e reforzo de persoal. Co Plan de simplificación do acceso á dependencia se propoñen medidas desde unha perspectiva xeral e específica, que inciden directa ou indirectamente no proceso de valoración, recoñecemento das situacións de dependencia e asignación dun recurso do SAAD, e se fundamenta nos seguintes eixes fundamentais:

Simplificación normativa Simplificación administrativa Difusión de información Cambio na concepción do PIA Potenciar a utilización da Historia Social Única Priorización de determinadas patoloxías na valoración da dependencia Importante reforzo de persoal Mellora do modelo de xestión de citas

En base ao exposto anteriormente, non é posible efectuar a data de hoxe unha estimación da data previsible para a valoración da situación de dependencia."

ANÁLISE

1. A solicitude é de 14 de outubro de 2021, pero a valoración non se resolveu. A afectada non ten a valoración e tampouco pode ter o servizo ou a prestación que no seu caso corresponda.
2. A Lei 39/2006, de 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, na súa Disposición Final Primeira, preceptúa que "o prazo máximo, entre a data de entrada da solicitude e a de resolución de recoñecemento da prestación de dependencia, será de seis meses, independentemente de que a Administración Competente establecera un procedemento diferenciado para o recoñecemento da situación de dependencia e o de prestacións".
3. O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro 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).

4. Pola súa banda, a Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, prevé que os prazos obrigan ás Autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas competentes para a tramitación dos asuntos (art. 29); e que a resolución dos procedementos deberá notificarse aos cidadáns no prazo máximo fixado na normativa específica, que se computará, nos procedementos iniciados a solicitude do interesado, dende a entrada da mesma no rexistro administrativo (art. 21.2 e 3).

5. O expediente debería atoparse resolto no prazo previsto, de tal forma que se eviten os prexuízos das persoas afectadas directamente e dos seus achegados.

6. A consellería indica que os expedientes tramítanse pola orde prevista, que só pode alterarse en caso de presenza das circunstancias indicadas no artigo 16 do Decreto 15/2010. Porén, o feito de que a consellería respecte a dita ordenación non xustifica o retraso que tratamos.

7. A través desta e doutras queixas coñecemos retrasos nas valoracións de dependencia e que os mesmos se acrecentaron debido a crise sanitaria. A consellería indica medidas para abordar o problema, algunhas xa posta en marcha recentemente, como o reforzo de persoal.

Porén, seguen a coñecerse retrasos nas valoracións, polo que parece preciso reclamar que se adopten todas as medidas precisas e con iso o máis axiña posible se corrixa a situación.

8. No caso de coñecemos, á primeira circunstancia posta de manifesto, isto é, o rexeitamento da emerxencia social, a pesar de que existen motivos para considerala, engádese o retraso da valoración e por tanto tamén do servizo.

9. A persoa que promoveu a queixa demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española (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 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 recomendación:

Que con carácter xeral se adopten todas as medidas precisas para corrixir os retrasos nas valoracións de dependencia, que prexudican ás persoas afectadas ao retrasar o eventual servizo ou prestación para a autonomía e a atención á dependencia; e que se resolva sobre a valoración da persoa afectada no presente caso, posto que se atopa demorada, de acordo co prazo previsto.

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 resolución formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlles efectividade, tamén no seu caso.

En aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte a data na que formulou esta resolución incluíranse na páxina web da institución.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo