



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

Expediente: G.6.Q/9641/21

Santiago de Compostela, 28 de febreiro de 2022

Sra. conselleira:

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

ANTECEDENTES

1. No escrito indicou que o 12/6/21 déronlle a alta no CHO de Ourense. Non pode levantarse ni deitarse. A día de hoxe segue sen valorar, sendo unha carga para a súa familia. O fillo ten unha incapacidade permanente total e non pode facer esforzos, polo que vense obrigados a pagar a unha persoa para levantala e deitala. Ten unha pensión de 690 euros.

2. Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social, que nola remitiu. No informe sinálase, entre outras cousas, que o 7/10/21 presentou a solicitude de valoración do grao de dependencia.

Por tanto, a solicitude estaba en prazo. Porén, máis recentemente a reclamante sinalou que o prazo venceu o 6 de xaneiro e que ten unha valoración de discapacidade do 83%.

3. Ante iso requirimos novamente informe á Consellería de Política Social, xa nola remitiu e sinala o seguinte:

... A través desa institución recibíuse escrito de queixa relativa á solicitude de recoñecemento da situación de dependencia presentada o 31/01/2021 por [REDACTED]

[REDACTED] Informamos do seguinte:

Mediante escrito do 22/11/2021 remitíuselle contestación ao escrito presentado polo reclamante con data 19/11/2021, no que solicitaba que se tramite á maior brevidade posible a solicitude de valoración do grao de dependencia da persoa interesada.

Neste sentido, transcríbese a continuación o contido da resposta de data 22/11/2021 enviada polo Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal da Coruña:

ANTECEDENTES:

1. Con data 07/10/2021 [REDACTED] presenta solicitude de valoración do grao de dependencia.
2. Unha vez que foi mecanizada a solicitude de [REDACTED] a aplicación informática asígnalle a seguinte codificación vinculada: número de expediente da súa solicitude ...
3. 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 revisión 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 prestación 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 unha acumulación de expedientes que está atrasando os prazos nos que se citan ás persoas usuarias e se notifican as resolucións.

Por outra banda, debido a situación excepcional derivada do estado de alarma que se declarou para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19 produciuse 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.

Unha vez levantado o estado de alarma, e tendo en conta o establecemento das medidas de seguridade orientadas a garantir a protección das persoas que forman parte deste colectivo en base a súa consideración de máis vulnerable fronte ao COVID-19, procedeuse a reanudación progresiva das valoracións de recoñecemento da situación de dependencia coas máximas garantías de seguridade e minimizando na medida do posible os contactos directos presenciais coas persoas solicitantes.



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 de

De acordo co anterior, informamos que con respecto a desconformidade do reclamante en relación coa contestación recibida polo Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal da Xefatura Territorial da Coruña, reiteramos o contido do dito escrito no sentido de manifestar que debido á existencia dun elevado número de solicitudes tanto de valoración inicial como de revisións dentro do procedemento de valoración da situación de dependencia, estase producindo unha acumulación de expedientes que está atrasando os prazos nos que se citan ás persoas usuarias e se notifican as resolucións, non sendo posible efectuar a data de hoxe unha estimación da data previsible para a valoración da situación de dependencia da persoa interesada.

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

Polo que se refire ao Plan extraordinario de reforzo de persoal que se está a levar a cabo, informamos que no mes de novembro iniciouse a súa contratación, e por conseguinte se espera que coa contratación do novo persoal técnico de valoración, formación de órganos de valoración da dependencia e persoal auxiliar de apoio á tramitación, se axilicen todas as fases do procedemento.

Tal e como se menciona na dita contestación, a iniciación dos expedientes debe seguir a rigorosa orde de entrada de solicitudes para cumprir o establecido normativamente, orde que só pode ser modificada cando se dean os seguintes supostos de emerxencia:

1. Unha situación de desamparo ou abandono 2. Malos tratos físicos e/ou psíquicos 3. Situación de risco grave inminente para a súa integridade física e/ou psíquica

En canto a tramitación dun expediente polo trámite de urxencia, sería de aplicación o disposto no artigo 33 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, que establece o seguinte: "1. Cando razóns de interese público o aconsellen, poderase acordar, de oficio ou por petición do interesado, a aplicación ao procedemento da tramitación de urxencia, pola cal se reducirán á metade os prazos establecidos para o procedemento ordinario, salvo os relativos á presentación de solicitudes e recursos. 2. Non caberá recurso ningún contra o acordo que declare a aplicación da tramitación de urxencia ao procedemento, sen prexuízo do procedente contra a resolución que poña fin ao procedemento."

Así mesmo, informamos de que a existencia dunha situación de urxencia ou emerxencia social relativa á tramitación do procedemento de dependencia debe ser reflectida no informe social emitido polo/a traballador/a social de referencia da persoa interesada, logo da correspondente valoración por parte do dito profesional. Igualmente, a interesada deberá achegar os informes de saúde que acrediten a necesidade de urxencia ou emerxencia e, en consecuencia, motiven a axilización da valoración da súa situación de dependencia.

Por conseguinte, se a interesada se atopa nunha situación de urxencia ou emerxencia deberá dirixirse o/a traballador/a social de referencia para que proceda a iniciar a solicitude deste trámite.

ANÁLISE

1. A solicitude é de 7 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. O informe tamén sinala que parte do retraso se debe á grave incidencia do estado de alarma declarado pola crise sanitaria ocasionada polo COVID-19, o que resulta comprensible, posto que foi necesario interromper os procedementos desde o 16 de marzo. Porén, dende o levantamento dos primeiros estados de alarma transcorreu un período considerable.

8. A consellería non aporta data previsible para a valoración pendente, co que a incerteza é a mesma que ao comezo do curso da queixa.

9. 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, pero outras aínda pendentes de concreción (*simplificación normativa, simplificación administrativa, difusión de información, cambio na concepción do PIA...*).

10. Seguen a coñecerse retrasos nas valoracións, mesmo de maior consideración que o que tratamos nesta queixa, polo que parece preciso reclamar que se adopten todas as medidas precisas e con iso o máis axiña posible se corrixa a situación que informa a



propia consellería (*estase producindo unha acumulación de expedientes que está atrasando os prazos nos que se citan ás persoas usuarias e se notifican as resolucións*).

11. 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