



Recomendación dirixida ao Concello de Meaño debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar

Expediente: G.6.Q/5342/22

Santiago de Compostela, 16 de novembro de 2022

Sr. alcalde:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX referente á prestación incompleta dun SAF.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que ten o grado III de dependencia e 70 horas de SAF concedidas, e so recibe 60. “Foise reclamar ao concello, sen ter resposta ningunha dende o mes de xullo”. Na casa son dous persoas encamadas.
2. Ante iso requirimos información ao Concello de Meaño, que nola remitiu. No informe sinálase o seguinte:

“... Que visto o escrito presentado polo equipo adxunto á Valedora do Pobo de data 30 agosto de 2022, e expediente: G.6.Q/5342/22 da súa adxunta..., que mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX, no que solicita información relativa ó servizo de axuda no fogar.- en concreto XXX solicita que se lle preste a totalidade das horas recoñecidas no PIA - grado III e que ascenden a 70 H. Na actualidade préstanselle 60 H.

O concello de Meaño presta o servizo SAAD mediante dúas modalidades Prestación directa con 8 auxiliares contratadas directamente polo concello e a prestación indirecta a través dunha empresa privada (Son a túa axuda).-

INFORMO:

Que respecto da queixa presentada por XXX mostro a miña desconformidade respecto dalgúns aspectos, xa que en dúas ocasións soliciteille a Xunta de Galicia ampliación de horas, as cales non foron concedidas, a familia (netos) estiveron permanentemente informados da situación en todo momento, explicóuselle detalladamente cal era o motivo polo que tiñan que esperar a que dita ampliación se levara a cabo. Si se producía unha baixa por distintos motivos dalgún usuario do Saf dita ampliación sería inmediata. En concreto ó

seu neto XXX fixo múltiples visitas a este departamento e tamén varias chamadas telefónicas e sempre se lle atendeu, se lle explicou e aceptou a espera. Polo que non podo aceptar que manifeste que "Foise reclamar ao concello sen ter resposta ningunha dende o mes de xullo".

Tal e como recoñece o Regulamento de funcionamento e organización do servizo de axuda no fogar a maioría das ampliacións horarias as leva a cabo a empresa adxudicataria, a empresa foi informada de primeira man por esta traballadora para que tivese en conta ditas ampliacións horarias. A empresa púxose en contacto cos netos da señora para solicitarlle información respecto dos horarios nos que se ía levar a cabo dita ampliación. Tendo en conta o gran volume de traballo que hai neste departamento en ningún momento a familia tivo problemas, déuselle cita en tres ocasións e atendéuselle tamén vía telefónica... polo tanto a comunicación coa familia foi constante.

Respecto das medidas previstas a adoptar, comunicoulle que no momento en que estea en disposición de concederlle esas horas e ampliarlle o servizo, procederei a maior brevidade posible."

3. O ente local alegaba que a falta de prestación das horas aprobadas era consecuencia de que solicitou á Xunta en dúas ocasións ampliación de horas, pero non foron concedidas.

O anterior debía ser contrastado coa Consellería de Política Social e Xuventude, porque, na maior parte dos casos en que foron precisas máis horas para atender os servizos xa aprobados polas resolucións de PIAs, as respostas da consellería foron positivas, é dicir, confirmouse a existencia de horas ou a ampliación das mesmas, sen prexuízo dos trámites do concello para poder facelas efectivas.

Trátase dunha persoa con grao III de dependencia (gran dependente).

4. A Consellería de Política Social e Xuventude sinalou o seguinte:

"Esta Subdirección Xeral de Envelhecimento Activo e Prevención da Dependencia e Innovación Sociosanitaria ten as competencias de xestión do SAF dende a publicación no DOGA do 8 de xullo de 2022 da estrutura da Consellería de Política Social e Xuventude.

Consultado no SIGAD (Sistema Galego de Atención de Dependencia) no módulo de Extranet Concellos o concello de Meaño ten a día de hoxe (09/11/2022) 1451 horas mensuais de SAF (Servizo de Axuda no Fogar), das que 1284 están sendo prestadas e 167 están dispoñibles pendentes de asignar.

O 24/06/2022 fíxose un incremento de 48 horas no SAF do concello de Meaño, e no mes de agosto de 2022 dito concello solicitou a esta Consellería de Política Social e Xuventude un incremento de 80 horas. Naquel momento o concello tiña 83 horas dispoñibles pendentes de asignar aos usuarios con dependencia, polo que dende esta subdirección xeral contestouse que asignara as horas que tiña dispoñibles e que se precisaba máis para os outros usuarios que enviara outra petición de horas.

A día de hoxe (09/11/2022) este concello ten no PAR (Programa de Asignación de Recursos) pendentes de que lle asignen horas un total de 11 usuarios (4 Grao III, 4 Grao II e 3 Grao I)''.

ANÁLISE

1. A persoa á que se refire a queixa ten recoñecida a súa dependencia e conta cun programa de atención que lle asigna o SAF municipal, pero non recibe todo o servizo.
2. O concello ten horas dispoñibles, polo que é previsible que poda facer efectivo o PIA e completar as horas de atención pendentes, aínda que previamente debería dar servizo ás persoas que están situadas antes na lista de agarda.
3. No caso de non ser posible coas horas dispoñibles, entón podería solicitar máis horas á consellería para cubrir ese e os demais servizos pendentes. Pero para iso é preciso que xa se utilizaran as horas asignadas, posto que se non podería suceder que a consellería de novo negue o aumento de horas.
4. A falta de prestación parcial do servizo sucede a pesar de que o recoñecido mediante PIA é un dereito subxectivo para as persoas en situación de dependencia, polo que debería dársele efectividade.
5. O anterior é especialmente relevante tendo en conta que a persoa afectada ten recoñecido o grao máximo de dependencia, polo que ten preferencia na atención (artigo 3.q) da lei 39/2006). O mesmo sucede coas demais persoas que a precedan na lista de agarda, que tamén teñen ese grao de dependencia.
6. O resto das persoas (graos II e I) tamén teñen recoñecido o dereito ao servizo, aínda que cunha intensidade inferior, polo que deben ser atendidas.
7. 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.



8. 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 ao Concello de Meaño a seguinte recomendación:

Que se asignen as horas de SAF dispoñibles, e se despois aínda non se presta o servizo a todas as persoas que o teñen recoñecido, entre elas a reclamante, entón se pidan máis horas para o mesmo.

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.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo