

Expte.

DI-1321/2018-6

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE  
CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES  
Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli  
50004 Zaragoza  
Zaragoza**

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la situación del expediente de dependencia de Dª  
XXX

#### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 19 de septiembre de 2018 tuvo entrada en esta Institución una queja con el siguiente tenor: *“Soy una persona que tiene a su cargo a una persona muy dependiente con alzheimer. Es mi madre llevo cinco años cuidándola en casa.*

*Solicitamos la ley de dependencia hace tres años nos concedieron el grado para una residencia. Hemos tenido varios problemas burocráticos archivándonos el expediente por un error informático.*

*Estamos ahora ya en un momento de mucha desesperación. Económicamente nos es imposible pagar una residencia. Ahora la llevamos durante el día unas horas a una residencia ya que tenemos que trabajar y descansar. Pagándolo de la pensión de mi madre que cobra 600€ .Está ahora en una fase que no duerme por la noche gritando, vivimos mi marido, mis dos hijos y yo y no podemos dormir ni descansar. Los vecinos la oyen por las noches. NO PODEMOS MÁS.*

*Yo tengo una enfermedad crónica llamada enfermedad de Crohn. Estoy intervenida quirúrgicamente del colon e intestino y ya me resiento de los esfuerzos que tengo que hacer para movilizarla ya que hay que hacerle todo.*

*Espero que este correo no caiga en saco roto y que por favor lo pido de rodillas si hace falta le llegué al ilustrísimo justicia de Aragón. Y que por favor lo lea. Pedimos toda mi familia por salud mental y física que agilicen lo máximo posible una*

*plaza en una residencia.”*

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 20 de septiembre de 2018, un escrito a la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón recabando información acerca de la cuestión solicitada.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se recibió el 30 de noviembre de 2018, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“Mediante Resolución de fecha 14 de febrero de 2017 se reconoció a D<sup>a</sup>. XXX como persona en situación de dependencia con Grado II. Posteriormente el 15 de mayo de 2018, presentó solicitud de revisión de grado que en la actualidad está pendiente de realizar.*

*El 20 de julio de 2017, se recibe informe social y PIA en el que se valora como servicio más idóneo la atención residencial y de no estar disponible una prestación económica vinculada al servicio de centro de día, hasta que pueda acceder a una plaza pública en residencia.*

*El 15 de septiembre de 2017 se gestiona la demanda de plaza pública de atención residencial, solicitando los centros ubicados en Zaragoza tal y como la interesada manifestó. Estando en la actualidad en lista de espera, recordando que tienen prioridad en el acceso a tales plazas las personas en situación de gran dependencia, Grado III.*

*El 21 de febrero de 2018, se deniega la prestación económica vinculada al servicio, ya que el centro "XXX", al que asiste, no está inscrito en el Registro de Entidades y Centros de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón. Por ello se archiva el expediente.*

*Con fecha 15 de mayo de 2018, se presenta escrito solicitando reabrir el expediente comunicando a la vez cambio de domicilio. Se presenta un certificado del centro de día "XXX", que aunque sí que está inscrito en el citado Registro de Entidades y Servicios Sociales, no es viable la tramitación de la prestación económica vinculada al servicio, porque la asistencia al mismo es en meses alternos.*

*Sí que resultaría posible el pago de la prestación si acudiera a otro Centro de día los meses en los que no acude a "XXX".*

*La demanda que presenta en la queja a esa Institución, como ya se ha informado está pendiente de adjudicación, siendo prioritarios en la adjudicación de tales plazas las personas reconocidas con grado III.”*

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** Dos son los temas principales que se deducen de la queja presentada y de la respuesta recibida de la Administración: de un lado, la posibilidad de optar a la adjudicación de una plaza residencial, valorada como servicio más idóneo por el PIA, y que va a depender de la posición en la lista de espera y, por tanto, del Grado de Dependencia reconocido; y por otro lado, la posibilidad de percibir, mientras se consigue la plaza residencial, la prestación económica vinculada al servicio de Centro de día.

**Segunda.-** Por lo que se refiere a este último aspecto vemos que en un primer momento no se cumplía el requisito básico para poder percibir la prestación vinculada al servicio que es que el Centro de día al que se asista esté inscrito en el Registro de Entidades y Centros de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón; circunstancia que hizo que el expediente se archivara en su momento.

No obstante, una vez reabierto este expediente al haberse cambiado a un Centro debidamente inscrito en el citado Registro, vemos que la utilización de dicho recurso no se produce de forma regular sino que se utiliza en meses alternos, debido a la alternancia entre los hijos en los cuidados de su madre lo cual dificulta la gestión administrativa de la prestación económica vinculada al servicio ya que se reconocen desde una determinada fecha y se abonan mensualmente lo cual, en el caso que nos ocupa, supone que, de abonarse la prestación, aquellos meses en que no se hace uso del Centro de día se estaría incumpliendo el deber legal de aplicar la prestación económica a las finalidades para las que fueron otorgadas.

No obstante, esta dificultad de gestión administrativa no puede obrar en perjuicio de quien tiene reconocido el derecho a la prestación económica vinculada a un servicio en aquellos períodos de tiempo en los que, efectivamente, use dicho

servicio.

**Tercera.-.** Por otra parte, la reclamación principal de la solicitante -la adjudicación de una plaza residencial- como hemos dicho, está condicionada a la posición que la solicitante ocupa en la lista de espera, y dado que en el momento actual tiene reconocido un Grado II de dependencia, tiene por delante a quienes tienen un Grado III que gozan de prioridad en el acceso a las mismas.

Por tanto, la revisión de grado solicitada, y que todavía tiene pendiente a fecha de hoy, resulta determinante a la hora de posibilitar el acceso a la plaza de residencia ya que, dado el número de plazas disponibles y el gran número de personas en lista de espera, la realidad es que nadie que no tenga reconocido el Grado III está accediendo a dichas plazas residenciales.

La Orden de 15 de mayo de 2007, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso a los servicios y prestaciones establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (modificada por la Orden de 5 de octubre de 2007) establece en su artículo 11.3 lo siguiente:

*“El plazo máximo de resolución de toda solicitud de reconocimiento de situación de dependencia será de 3 meses a contar desde la recepción de la solicitud en el registro del Servicio Provincial competente para su tramitación, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.”*

Teniendo en cuenta que la solicitud de revisión de grado es de fecha 15 de mayo de 2018 y que no consta que se hayan producido ni los supuestos legales de suspensión o de ampliación del plazo a los que se refiere el citado artículo, está claro que han transcurrido sobradamente los tres meses previstos por la normativa aragonesa.

Cierto es que este mismo artículo informa de que, en caso de no obtener respuesta en ese plazo, la solicitud se entiende desestimada, es decir, los efectos del silencio son negativos.

No obstante, teniendo en cuenta la respuesta que la Administración emite en el presente expediente, por entender que la cuestión simplemente está a la espera

de que sea atendida según su orden de entrada, no puede afirmarse que haya sido desechada la petición por silencio administrativo, sino que simplemente, debido a un colapso de expedientes, no ha podido ser resuelto en tiempo.

Los efectos de la inactividad de la Administración en materia de dependencia son especialmente nocivos, sobre todo si se tiene en consideración que se trata de personas especialmente vulnerables, ya sea por edad, ya por enfermedad, a quienes atender en tiempo es especialmente necesario.

Por todo ello, si bien es cierto que esta Institución es consciente de los esfuerzos realizados por este Departamento para dar respuesta no solo a los expedientes de dependencia, sino también al resto de prestaciones previstas en esta Comunidad Autónoma, estima oportuno dar traslado de este tipo de problema que, aprovechamos para informar, no es una cuestión aislada o puntual, sino que ha sido objeto de varias quejas, de ahí que atendiendo al interés de los ciudadanos, sería conveniente adoptar medidas que eviten este tipo de situaciones.

### III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón las siguientes SUGERENCIAS:

**Primera.-** Que, atendiendo a las anteriores consideraciones, adopte las medidas oportunas para dar respuesta lo antes posible a la solicitud de revisión de grado de dependencia de la solicitante y, en su caso, la ubique en el lugar que le corresponda dentro de la lista de espera para el acceso a plaza residencial.

**Segunda.-** Que se estudie la viabilidad de arbitrar sistemas de pago que

puedan satisfacer el derecho reconocido a las prestaciones vinculadas a un servicio para aquellos casos en que su uso no sea continuado sino alterno por circunstancias familiares.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 4 de diciembre de 2018**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**ÁNGEL DOLADO PÉREZ**