

Expte.

DI-608/2018-6

**SERVICIOS SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE TERUEL
Yagüe de Salas, 16
44001 TERUEL**

ASUNTO: Sugerencia relativa a retraso en la elaboración del Programa Individual de Atención de xxxx

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 30 de abril de 2018 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los retrasos que padeció una ciudadana para la elaboración de su Programa Individual de Atención tras haber sido reconocido su Grado III de dependencia. En la misma el interesado relata que, con fecha 5 de octubre de 2017 se solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia de xxx siendo reconocido el Grado III por resolución de la Dirección Provincial del IASS en Teruel con fecha 15 de enero de 2018, dando traslado en esa fecha a la Unidad responsable de la elaboración del Programa Individual de Atención para determinar la prestación o el servicio más adecuado al grado reconocido.

Personados en diversas ocasiones en los servicios sociales del Ayuntamiento de Teruel para interesarse por el estado del expediente sin obtener otra respuesta que "hay mucho lío y la respuesta no la esperaran antes de junio", decidieron presentar queja ante esta Institución señalando que xxxx ya no podía ser correctamente atendida en domicilio y que era urgente su ingreso en residencia especializada. Solicitamos información adicional para poder tramitar la queja y nos transmitieron que xxxx fue ingresada con pronóstico grave en el Hospital San José de Teruel, falleciendo el día 16 de mayo sin que, a esa fecha, constase resolución expresa del PIA por parte de la Dirección Provincial del IASS en Teruel, si bien desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Teruel se habían puesto en contacto con ellos, el día 14 o 15, para comunicarles verbalmente que ya era posible el ingreso en la Residencia xxxx

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 5 de junio de 2018, un escrito al Ayuntamiento de Teruel recabando información acerca del procedimiento seguido para la elaboración del Programa Individual de Atención de xxxx y de las causas del retraso.

TERCERO.- La respuesta del Ayuntamiento se recibió el 16 de julio de

2018, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“El curso que ha seguido el Expediente de xxxx en el Centro de Servicios Sociales ha sido el siguiente:

El 15 de Enero de 2018 IASS emite Resolución de valoración de la situación de dependencia con Grado III.

El 19 de Enero de 2018 se recibe vía correo electrónico al correo del Centro de Servicio Sociales petición por parte de IASS de la propuesta de PIA, el respectivo informe social al que se debe incorporar: la valoración técnica de los servicios y prestaciones que resulte más adecuados a las necesidades y circunstancias de los beneficiarios y el resultado de la consulta realizada al beneficiario o persona que le represente y, en su caso, la elección entre las alternativas que le fueras propuestas.

La remisión al IASS según la orden de 5 de Octubre de 2007, debe de hacerse en el plazo de un mes.

La trabajadora social responsable de la consulta para la elaboración del PIA intenta contactar por teléfono con la familia en dos ocasiones. Hasta la fecha es la forma de contactar con los usuarios o familiares una vez que se recibe por parte de IASS las personas valoradas en situación de dependencia.

El 24 de Abril de 2018 uno de sus hijos acude al CMSS, en entrevista con la trabajadora social manifiesta la necesidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, se le transmite que es difícil porque hay lista de espera para dependientes pero en ningún caso se les contesta que hay mucho lío... no plantean la solicitud de ingreso en residencia.

El 30 de Abril el Director del CMSS informa a la trabajadora social que ha tenido entrevista con uno de sus hijos informando que han puesto una queja al Justicia por la tardanza en realizar el PIA y le plantean que quieren el ingreso en Residencia.

El 3 de Mayo de 2018 la trabajadora social tiene entrevista con uno de sus dos hijos para solicitar el ingreso en Residencia, ese mismo día se registra y se envía a IASS.

Ese mismo día se tramita la solicitud de estancia temporal en Residencia xxxx por empeoramiento de la persona dependiente, debido a la urgencia que transmite la familia.

El día 4 de Mayo IASS recibe el expediente.

El 16 de Mayo de 2018, IASS comunica vía telefónica la trabajadora social que el día 24 de Mayo tienen plaza en estancia temporal en Residencia Javalambre, en ese mismo momento la trabajadora social se pone en contacto con la familia para informarles. Se contacta vía telefónica con su hijo y dice que xxxx está ingresada en el Hospital San José de Teruel desde hace 15 días en estado grave, que renuncian a dicha plaza y a la definitiva también porque ya no va a ser necesaria. Informo a IASS vía telefónica de dicha situación.

xxxxx fallece ese mismo día 16 de Mayo.

Habitualmente es la Dirección Provincial de IASS de Zaragoza quien se pone

en contacto con la familia para informar de la adjudicación de la plaza y posteriormente emiten Resolución la cual se envía a la familia por carta certificada. En esta ocasión se hizo de manera excepcional por deferencia con la familia por el retraso en la elaboración de PIA.

En el Departamento del CMSS del Ayuntamiento de Teruel encargado de la elaboración de la propuesta PIA existe una única trabajadora social con reducción de jornada por cuidado de hijos que atiende a toda la ciudad de Teruel y sus 10 barrios pedáneos.

El criterio que se sigue en el momento de recibir la notificación de IASS de las personas valoradas como dependientes es concertar cita vía telefónica para la posterior elaboración de PIA.

Se consideran prioritarios los expedientes con valoración de dependencia de Grado III.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.-El apartado 3 del artículo 11 de 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 Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (en redacción dada por la orden de 5 de abril de 2010), establece que *“el plazo máximo de resolución de los procedimientos 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 para su ampliación, en atención a las circunstancias concurrentes del caso”*.

Toda vez que la solicitud de valoración de xxx tuvo entrada en el Registro de la Dirección Provincial del IASS en Teruel con fecha 5 de octubre de 2017 y la resolución de grado fue emitida con fecha 15 de enero de 2018 podemos considerar que, si bien se excede en diez días el plazo legal, este retraso pueda justificarse por la excepcionalidad de las fechas de finales y principio de año y admitir que se han respetado los tiempos del procedimiento.

Segunda.-Por otra parte, el artículo 4 de la Orden de 5 de octubre de 2007, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se modifica el procedimiento de valoración y reconocimientos de la situación de dependencia y de acceso a los servicios y prestaciones del sistema para la autonomía y la atención a la dependencia, al tratar específicamente la aprobación del Programa Individual de Atención establece un *“un plazo máximo de tres meses a partir de la notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia”*, lo cual nos sitúa la obligación de tener aprobado el PIA por la Dirección Provincial del IASS en el entorno del 15 de abril de 2018, fecha que, tal y como acredita la documentación

obrante en el expediente de queja, podemos considerar incumplida ya que la resolución no se adopta formalmente hasta después del fallecimiento de xxxx si bien, nos consta que ya el 3 de mayo de 2018 se procedió desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Teruel a solicitar del IASS la adjudicación de una estancia temporal en la Residencia xxxx.

Tercera.-El mismo artículo 4 establece la obligación de los correspondientes servicios sociales de base de elaborar el informe social necesario para la aprobación del PIA. En dicho informe, tal y como establece la citada Orden, deberá incorporarse:

“a) Valoración técnica, para la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA), de los servicios y prestaciones que resulten más adecuados a las necesidades y circunstancias del beneficiario a juicio de dicho Centro o Servicio.

b) Resultado de la consulta realizada al beneficiario o persona o entidad tutelar que lo represente y, en su caso, la elección entre las alternativas que le fueren propuestas.

Dicho informe deberá ser emitido en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su solicitud”

Dado que, tal como reconoce en su contestación el Ayuntamiento de Teruel, la solicitud del citado informe tuvo lugar -via correo electrónico- el 19 de enero de 2018, debemos concluir que este informe debería haber estado a disposición de la Dirección Provincial del IASS el 19 de febrero y, sin embargo, no fue hasta el 4 de mayo cuando recibió el expediente. Vemos, por tanto, que es en este trámite, imputable a los Servicios Sociales Municipales, en el que se produce un retraso de dos meses y medio en la tramitación del expediente que hace inviable el cumplimiento del plazo de aprobación del mismo.

Cuarta.-En la respuesta recibida en esta Institución desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Teruel se indica expresamente que *“se consideran prioritarios los expedientes con valoración de dependencia de Grado III”*, por lo que el retraso producido hemos de considerarlo especialmente grave ya que afecta a un caso, el de xxxx con una valoración Grado III y por lo tanto prioritario, lo que nos hace temer por los posibles retrasos que sufran expedientes que no tengan esta consideración..

Quinta.-De la propia respuesta del Ayuntamiento de Teruel podemos deducir que han sido dos las razones principales del retraso en la elaboración del Informe.

De un lado, la demora en contactar con los familiares de D^a Amalia, ya que se alude a dos llamadas de teléfono infructuosas y a un posterior contacto con fecha 24 de abril en el que se trató de una posible ayuda a domicilio que consta como el primero que se tuvo, según la respuesta del Ayuntamiento, aunque de la queja presentada podríamos determinar que hubo otros anteriores aunque no podamos señalar las fechas, toda vez que la queja por el retraso se presentó el día 30 de abril.

De otro lado, nos señalan desde el Ayuntamiento de Teruel que *“en el Departamento del CMSS del Ayuntamiento de Teruel encargado de la elaboración de la propuesta PIA existe una única trabajadora social con reducción de jornada*

por cuidado de hijos que atiende a toda la ciudad de Teruel y sus 10 barrios pedáneos”, lo que desde nuestro parecer, aun sin tener noticia exacta del número y de la complejidad de los expedientes tratados por dicho servicio, podría ser la razón principal de los retrasos producidos: la escasez de medios personales que provocan el colapso del servicio.

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 Ayuntamiento de Teruel las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.- Que dado que el criterio que se sigue desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Teruel, en el momento de recibir la notificación del IASS de las personas valoradas como dependientes es concertar cita vía telefónica para la posterior elaboración de PIA y, aunque éste pueda parecer también a nuestro criterio el método más ágil, dado que en el caso que nos ocupa parece que no funcionó, se establezcan medios alternativos que garanticen la mayor celeridad en el procedimiento o, al menos, acrediten que las causas del retraso no son imputables al mal funcionamiento del servicio público.

Segunda.- Que se dote de los medios materiales y personales suficientes al Departamento encargado de la elaboración de PIA del Centro Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Teruel, para dar respuesta a las solicitudes pendientes, en una materia de tanta sensibilidad social como es la atención de las personas Dependientes, respetando los plazos previstos en las normas aplicables.

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

Zaragoza, a 24 de julio de 2018

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

ÁNGEL DOLADO PÉREZ