

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 19 d'abril de 2021 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'informació facilitada pels serveis socials en relació amb la dependència de la seva mare.

Exposa que l'any 2018 van sol·licitar, per primera vegada, el reconeixement de dependència per a la mare, però no va assolir cap grau. L'any 2019 el ciutadà va haver d'anar a viure amb la mare perquè la dependència anava augmentant i no es valia per si mateixa en moltes tasques diàries.

Explica que l'any 2020 va demanar la revisió del grau de dependència, per empitjorament, i el dia 3 de febrer de 2021 va arribar la resolució en què es reconeixia el grau I.

Com que no va rebre cap notícia dels serveis socials, va decidir posar-s'hi en contacte i els va exposar que volien saber quins eren els serveis o prestacions associats al grau I. Li responen que els trucaran aviat i els ho explicaran, però, en el moment de formalitzar la queixa a la Sindicatura, no havien rebut encara cap trucada al respecte.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 28 d'abril de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, en què s'exposa que des dels serveis socials es posen en contacte amb la família quan la persona dependent amb un grau reconegut consta en la llista de PIA al centre de serveis socials (CSS) corresponent. Si un familiar o persona dependent demana informació, se'ls explica que els trucaran i citaran quan es pugui procedir a l'elaboració del PIA.

Expliquen que l'ens local no pot procedir a la realització del PIA únicament amb la resolució del reconeixement de grau de dependència (en aquest cas, de febrer de 2021), ja que és necessari rebre les dades econòmiques per fer-lo i aquestes són facilitades per l'òrgan competent.

Quan es va sol·licitar informació des de la Sindicatura a l'IMSS, a l'abril de 2021, el CSS no disposava de les dades econòmiques i, per tant, no es podia elaborar el PIA, però no es va deixar sense suport a la usuària, que mantenia el servei de suport domiciliari, que ja tenia des del 2018, assumit per l'ens local.

Les dades econòmiques van arribar el mes de juny. A partir d'aquella data l'IMSS exposa que disposa de tres mesos per a l'elaboració de la proposta tècnica de PIA. Malauradament la persona va ser èxitus a principis de setembre.

Des de l'IMSS exposen que lamenten la lentitud en els procediments de la LAPAD, cosa que afecta, en primer lloc, les persones dependents i familiars, però també els CSS, que són els que informen i atenen els ciutadans i ciutadanes directament. I que resulta molt difícil explicar als familiars que, malgrat que ja tenen la resolució de grau, tots han d'esperar a disposar de les dades econòmiques, que en la majoria de casos triguen uns mesos, per tal de procedir a fer el PIA.

En la situació exposada, el CSS va fer seguiment del cas a través del servei d'atenció domiciliària (SAD), que va mantenir actiu durant tot el procés. També s'exposa que el fill de la usuària no va sol·licitar cita per valorar altres aspectes de suport que no fossin la tramitació del PIA.

CONSIDERACIONS

Abans d'iniciar l'anàlisi de les circumstàncies, es vol destacar que el temps transcorregut des de la petició d'informació municipal, sobre la queixa de referència, fins que s'ha rebut l'informe de resposta, ha estat de més de set mesos. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

Per aquest motiu, cal recordar a l'IMSS la seva obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura, tal com estableix el Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

El ciutadà exposava, a la seva queixa, que per l'estat en què es trobava la seva mare, necessitava un suport, que li havia estat reconegut amb un grau I de dependència, cosa que li generava uns drets dels quals no podia gaudir per l'endarreriment en els tràmits, fet imputable a l'Administració pública.

La situació descrita de malaltia i vulnerabilitat per a la gent gran està recollida a l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, on s'estableix que les persones que les

David Bondia Garcia

pateixen són destinatàries d'una atenció especial per part dels serveis socials. En aquest cas, i segons s'observa a partir de l'informe municipal, aquesta situació va ser atesa, ja que es va mantenir un servei de suport domiciliari del qual ja disposava des del 2018, i que es va mantenir amb el reconeixement del grau I de dependència i a l'espera del PIA.

No obstant això, l'endarreriment generat, que com s'explica a l'informe de l'IMSS, es deu a una manca de dades que provenen d'una altra Administració, no és una excepció, sinó que constitueix un fet habitual.

A partir de les informacions facilitades pel promotor de la queixa i per l'IMSS, es pot apreciar com passen dos mesos i mig des de la recepció del reconeixement de grau I de dependència, i fins que el ciutadà promou una queixa a la Sindicatura pel retard en la tramitació i la manca d'informació al respecte. Però, a més, quan al juny l'IMSS rep les dades que possibilitarien la tramitació del PIA, ja havien transcorregut quatre mesos, aproximadament des de la data de la comunicació de la resolució del reconeixement de grau. Tot i així, l'IMSS disposa de tres mesos més, des d'aquell moment, per fer les gestions oportunes, de manera que es podria arribar al mes de setembre per a la tramitació del PIA, és a dir, transcorreguts un total de nou mesos després de la recepció del reconeixement de grau perquè es realitzessin els tràmits.

En aquest cas, segons es desprèn de l'informe de l'IMSS, no es va arribar a temps de la tramitació, ja que lamentablement la persona va morir el mes de setembre, fet que encara posa més en relleu la necessitat d'un servei en els mesos previs, així com d'informació per tal que la família pugui organitzar l'atenció i les cures amb tots els elements necessaris.

A més, els terminis no es corresponen amb el que preveu l'article 5.2 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, que estableix que totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de forma àgil, d'acord amb el criteri d'eficàcia, eficiència i servei als ciutadans.

Es necessari recordar que el PIA és l'instrument que utilitzen els serveis socials per determinar les modalitats d'intervenció adequades a les necessitats de les persones, entre els serveis i les prestacions corresponents al seu grau de dependència, d'acord amb allò previst a la LAPAD i posterior desplegament normatiu.

Tal com es recull a l'article 17.d de la Llei 12/2007, de serveis socials, correspon als serveis socials bàsics (en el cas de la ciutat de Barcelona, als centres de serveis socials (CSS) proposar i establir el PIA (excepte quan la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública). En l'elaboració del PIA, els CSS han de disposar prèviament de les dades econòmiques que provenen de la Generalitat de Catalunya, les quals són tingudes en compte pels tècnics que elaboren la proposta/acord de PIA, juntament amb qüestions socials i necessitats, preferències i disponibilitat de recursos. Posteriorment aquest PIA és aprovat i es procedeix a l'inici del servei que correspongui.

Com ja s'ha explicat, aquest procediment d'elaboració del PIA està condicionat, per tant, per la disposició i actualització de les dades econòmiques per part d'una altra

Administració, que no és la local. Amb tot, donat el temps que fa que es mantenen aquests endarreriments en la tramitació dels PIA (tal com s'ha recollit a través de diferents queixes a la Sindicatura de Greuges de Barcelona i altres organismes supervisors de l'activitat de l'Administració pública), ja s'haurien d'haver incorporat mecanismes correctors, per tal que les conseqüències de la situació no recaiguin sobre les persones que tenen reconeguts uns drets d'assistència a diferents nivells.

Així, és necessari **que s'informi proactivament i periòdicament les persones que estan en espera del PIA**, d'acord amb l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, de l'estat del seu expedient, cosa que hauria de permetre que cada persona i família pogués planificar i organitzar la cura en espera del PIA, i sense que fos necessari que les persones interessades o les seves famílies s'hagin de dirigir als CSS a demanar informació al respecte.

També cal recordar que l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix els principis rectors del sistema públic de serveis socials, i diu, al punt c), sobre la responsabilitat pública, que **els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts**. Així mateix, n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat. En aquesta línia, per tant, caldria corregir i escurçar el termini de tres mesos a tramitar els PIA, des de la recepció de les dades necessàries.

Finalment, l'IMSS també ha de poder **instar les altres administracions implicades per tal que els circuits d'informació i traspàs de dades funcionin de forma àgil**.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de **l'Institut Municipal de Serveis Socials** ha de millorar en eficàcia.

David Bondia Garcia

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar a l'IMSS** que informi proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels respectius expedients pendents del PIA.
- **Recordar a l'IMSS** que ha dotar-se dels mitjans necessari per tal de poder tramitar els PIA amb més agilitat, una vegada hagi rebut les dades necessàries.
- **Recomanar a l'IMSS** que promogui, amb la resta de les administracions implicades, la revisió de circuits a l'efecte que es pugui garantir una eficaç i àgil transmissió de les dades necessàries per a les tramitacions dels PIA.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, febrer de 2022