

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

El 7 de gener de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part del Servei d'Inserció Social (SIS).

Exposa que no se l'atén correctament, ja que no se li facilita allotjament, tot i que, amb els seus ingressos (una prestació no contributiva, PNC, i el complement), ell no se'l pot costejar.

Considera que rep aquest tracte per tres motius diferents:

1. Perquè l'Administració creu que va ocultar que havia començat a rebre la PNC. Ell afirma que la va cobrar durant dos mesos, sense ser-ne coneixedor, ja que no va rebre cap notificació. A més, com que, fins aquell moment, no disposava d'ingressos ni diners, no mirava el seu compte i no havia pogut adonar-se de la percepció dels ingressos.
2. Perquè es cristià i creu que això constitueix un motiu de discriminació.
3. Perquè se li té en compte el que va fer en el passat, per la qual cosa ja en va assumir les conseqüències com corresponia.

#### **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 considerar convenient 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 7 de gener de 2022, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

#### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 28 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa que s'inicia l'atenció al ciutadà al setembre del 2018. En aquell moment, manifestava que havia arribat de Mèxic el maig del 2018, on residia i s'havia traslladat a Barcelona per rebre tractament pel càncer que li havia estat diagnosticat.

Va aportar informes de la seva situació mèdica i, com que manifestava no disposar de mitjans econòmics, ni xarxa familiar o social, va ser allotjat en una pensió i es va fer petició de recurs de convalescència a Santa Lluïsa de Marillac.

Entra a Santa Lluïsa de Marillac a finals de setembre del 2018 fins a la finalització de la convalescència, en data 17 d'abril de 2019.

S'estableix un pla de treball inicial que inclou seguiment mèdic especialitzat, seguiment social amb SIS Tractament, coordinació entre professionals de l'àmbit social i de salut, cobertura de necessitats bàsiques i allotjament, ajudes econòmiques, sol·licitud de grau de discapacitat, tramitació de PNC i documentació per sol·licitar la renda garantida de ciutadania (RGC).

Se li reconeix un 69% de grau de discapacitat. No pot accedir a la PNC d'invalidesa perquè no pot acreditar residència al pis en els darrers cinc anys i no pot sol·licitar RGC perquè no pot acreditar residència a Catalunya els darrers dos anys.

Quan acaba la convalescència, es fa informe de derivació al Centre Residencial d'Inclusió (CRI) Hort de la Vila, però el ciutadà hi renuncia voluntàriament. Marxa de la ciutat de Barcelona i inicia itinerància per albergs del territori espanyol.

A l'octubre del 2019, va d'urgència al SIS i exposa que ha tornat a Barcelona per fer seguiment mèdic. Es proporcionen ajuts econòmics continuats per transport, per medicació, productes d'higiene personal i ulleres. També es fa derivació a menjadors socials, que rebutja per qüestions horàries.

Al novembre del 2019, marxa a València i torna a Barcelona a l'inici del 2020 en detectar-li una recidiva de patologia oncològica. És allotjat al Centre Residencial de Primera Acollida (CPA) Sarrià i es fa nova sol·licitud per al recurs de convalescència a Santa Lluïsa de Marillac. L'usuari ingressa a l'Hospital Clínic i, quan és donat d'alta, es facilita allotjament en una pensió en règim de pensió completa a l'espera del recurs de convalescència. Quan disposa de plaça en aquell recurs, la rebutja, però des del SIS es manté l'allotjament per la vulnerabilitat del cas.

L'allotjament en règim de pensió completa es manté des del 27 de març de 2020 fins el 30 de març de 2021, alhora que es mantenen ajudes per medicació, higiene personal i transport, així com seguiment social al SIS.

El juliol del 2020 se sol·licita la PNC per invalidesa i el complement, atès que feia cinc anys de la seva inscripció al padró municipal. Es prepara un informe social en què es demana agilitzar la resolució de la prestació, al mateix temps que se sol·licita la Targeta Rosa Metropolitana, les despeses d'emissió de la qual es cobreixen.

Al març del 2021, el SIS contacta amb el Departament de Benestar Social, on informen que la seva PNC havia estat resolta i se n'inicia el pagament al desembre del 2020, amb un import mensual de 545 euros, més endarreriments que superen els 2.000 euros.

David Bondia Garcia

Posteriorment, el SIS es posa en contacte amb el ciutadà, el qual explica que ha gastat tots els diners dels endarreriments en deutes, desconeguts pel SIS. Se li ofereix la possibilitat de tramitar-ne el fraccionament amb l'advocada del SIS, però manifesta que seguirà pagant el deutes morals amb particulars. Afegeix que, ja que el seu estat de salut ha empitjorat, des del SIS estan obligats a atendre'l i derivar-lo al centre de convalescència de Santa Lluïsa de Marillac.

Des del SIS se li demanen informes mèdics per valorar la situació, i s'orienta l'usuari a cercar una habitació o pensió que pugui cobrir amb la PNC. També li ofereixen suport en alimentació o higiene, en cas que no ho pugui assumir.

L'usuari no acudeix a la cita de seguiment del 8 de març de 2021 i es convoca nova cita la mateixa setmana. Hi exposa que les proves han sortit bé i que marxa a un poble de Terol, on l'acollirà temporalment el fill. Posteriorment, diu que anirà a albergs fora de Catalunya i sols vindrà a Barcelona per fer els seguiments mèdics i que, quan això passi, estaran obligats a allotjar-lo. El SIS li respon que, amb la programació de les visites mèdiques, pot fer previsió d'estalvi i garantir les seves despeses d'estada a la ciutat.

Es pacta amb ell la finalització de la pensió en data 30 de març de 2021, moment en què marxa a Terol.

Al maig del 2021, el ciutadà torna al SIS, atès que està a Barcelona per seguiment mèdic, però segueix residint a Terol. Exposar que segueix destinant la PNC a pagar deutes morals amb particulars i es reflexiona amb ell sobre la importància de poder destinar una part de la PNC a la cobertura de les seves necessitats quan va a Barcelona, atès que a Terol té totes les necessitats cobertes. Es firmen pactes d'allotjament temporal en pensió fins que acabi les proves mèdiques i retorni a Terol.

Des del maig del 2021, el ciutadà no ha anat al SIS.

Respecte a la possible discriminació exposada pel ciutadà a la queixa, el SIS manifesta que s'atenen totes les persones que s'hi adrecen indistintament del tipus de fe que professin, atès que és una llibertat individual i que el pensament religiós no determina ni condiona la situació social que presenta la persona.

Pel que fa als antecedents personals del ciutadà, la direcció del SIS va procedir a un canvi de referent quan es va tenir coneixement dels problemes ocorreguts. Un cop assignat un nou referent, els antecedents personals no s'han tingut en compte, ni en l'atenció rebuda, ni en l'activació i les sol·licituds d'accés a recursos socials.

## **CONSIDERACIONS**

La queixa formulada pel ciutadà versa fonamentalment sobre la manca de suport prestat des del SIS quan ve a fer seguiments mèdics a Barcelona, manifestant que no se li està facilitant un allotjament que ell no es pot costejar amb els ingressos dels quals disposa.

La informació aportada per l'IMSS dona un relat diferent dels fets, ja que des del SIS s'han dut a terme diferents actuacions els darrers anys amb el ciutadà per facilitar-li allotjament. Se li dona principalment en els dos períodes en què es constata la situació de malaltia i la necessitat de tractament mèdic, a la qual cosa s'afegeix una situació de vulnerabilitat. Aquest allotjament es concentra en dos períodes: un, des del setembre del 2018 i fins a l'abril del 2019, i l'altre, entre l'abril del 2020 i el març del 2021. Aquests períodes sumen, aproximadament un any i mig d'allotjament.

Cal afegir que, en acabar el primer període, se li va oferir un recurs per donar continuïtat a l'allotjament, que va rebutjar. I que, en el segon període, s'havia cercat un recurs per a la convallescència que no va acceptar, fent ús del dret a decidir si es vol rebre un servei social, tal com estableix l'article 9.2.g de la Llei 12/2007, de serveis socials. Tot i així, en el segon període, el SIS decideix mantenir l'allotjament en un altre recurs donada la seva situació.

A més, durant els períodes d'atenció rebuda, que es donen quan el ciutadà viu a la ciutat, es fa una actuació intensiva atenent la globalitat de les circumstàncies de la persona (amb ajuts per a transport, alimentació, higiene personal, etcètera), així com l'acompanyament a tràmits per assolir més estabilitat en la seva situació econòmica.

D'acord amb aquestes informacions, l'actuació que han dut a terme els serveis municipals s'adeqüen al que preveu la normativa, ja que es garanteix la cobertura de les necessitats bàsiques a través de diferents tràmits i coordinacions, s'elabora un pla de treball que persegueix millorar la situació del ciutadà en un context de tractament mèdic, i se li assigna un professional referent del cas.

Amb tot, és necessari parar atenció a una circumstància clau en l'atenció vers el ciutadà. Segons el relat del promotor de la queixa, i del qual també aporta informació l'informe municipal, aquest marxà de la ciutat i s'instal·la fora de Catalunya el primer trimestre del 2021, i acudeix per darrera vegada al SIS el maig del 2021.

Des d'aquell moment, el ciutadà no ha tornat a viure a la ciutat, ni en territoris propers, sinó que resideix en altres demarcacions provincials o autonòmiques, i tan sols torna a Barcelona quan té visites o controls mèdics.

Cal tenir en compte que els serveis socials, tal com estableix l'article 16 de la Llei 12/2007, de serveis socials, s'articulen territorialment i esdevenen recursos de proximitat en l'entorn de les persones que s'hi dirigeixen. Per tant, **donat que el promotor de la queixa resideix en altres municipis, és allà on s'ha de dirigir per tal de sol·licitar atenció i ajut social, si escau.**

D'altra banda, també hi ha xarxa de salut arreu del territori de l'Estat. Per tant, podria fer el seguiment mèdic necessari al territori on viu. No obstant, òbviament, pot fer ús de la seva llibertat per decidir ser atès als serveis de salut que li mereixen més confiança perquè l'han atès durant un llarg període. Però aquesta decisió no la pot fer a costa dels serveis públics municipals.

Cal afegir que el ciutadà és beneficiari d'una **PNC**, una pensió d'invalidesa que l'Administració concedeix a les persones que no disposen de recursos suficients per a la subsistència i que no poden accedir al sistema contributiu. Per tant, **donat que**

David Bondia Garcia

**actualment és beneficiari d'aquesta prestació, pot fer-ne una gestió eficaç per tal de cobrir les estades puntuals a Barcelona, que pot preveure amb antelació**, tal com se l'orienta des del SIS.

Respecte al fet que es va ocultar al ciutadà que era perceptor de la PNC, cal destacar que l'Ajuntament de Barcelona no n'és l'òrgan gestor, sinó la Generalitat de Catalunya. De fet, és gràcies a la coordinació amb el corresponent departament de l'Administració autonòmica que el SIS va tenir coneixement, al març del 2021, que el ciutadà havia començat a rebre la prestació al desembre del 2020. Quan, segons l'informe municipal, es contacta amb el ciutadà per informar-lo d'aquest fet, aquest ja havia fet despesa amb els ingressos rebuts.

Quant a la possible discriminació que pot patir per les seves conviccions religioses, des de la Sindicatura es fa l'anàlisi partint de la definició de discriminació que fa la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no discriminació. Segons aquesta, discriminació és qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència basada, entre altres, en conviccions religioses, que pugui menyscar el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals.

L'informe del SIS manifesta que **no es fan diferències en funció de les creences personals, sinó que l'atenció en aquell servei es fa a partir de la situació social de les persones.**

Aquest fet és constatable en l'atenció que s'ha fet al promotor de la queixa, que ha rebut suport i atenció de forma intensiva en els períodes esmentats anteriorment. Les decisions que s'han pres en l'assignació de recursos han estat basades en criteris objectius i d'acord amb la normativa de l'àmbit dels serveis socials.

Així mateix, des de la Sindicatura es té coneixement de l'ampli ventall de diferents creences que professen les persones ateses al SIS, sense que, per això, pateixin diferències en el tracte.

Pel que fa al fet que, en l'atenció rebuda, es tingués en compte el seu passat, de l'informe municipal es recull que l'anterior referent del cas va expressar incomoditat al seu superior per aquells fets. Aquesta manifestació es pot assimilar a l'**objecció de consciència** (sobre la qual es pronuncia la sentència del Tribunal Constitucional 160/1987), que es deriva de l'article 16.1 de la CE, pel qual es garanteix la llibertat ideològica.

El fet que una professional deixi d'atendre el ciutadà no constitueix una pràctica discriminatòria ni comporta conseqüències en l'atenció, quan des de la direcció del SIS s'assigna un nou referent que manté la continuïtat en l'atenció social i les condicions d'igualtat en el tracte.

En aquesta línia, per tant, s'actua d'acord amb el que preveu la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no discriminació que, a l'article 12.1, diu que **les administracions públiques han de garantir la prestació dels serveis socials sense cap mena de discriminació i l'ús efectiu en condicions d'igualtat, equitat i justícia, en els termes que estableix la normativa de serveis socials.**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observa cap irregularitat en l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials.**

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, abril de 2022