

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 24 de juliol de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'informació rebuda per part dels serveis socials municipals.

Hi exposava el següent:

El mes d'octubre de 2022 van reconèixer el grau III de dependència a la seva mare.

Immediatament es va posar en contacte amb el centre de serveis socials (CSS) per demanar cita amb la treballadora social per tal de tramitar el Programa individual d'atenció (PIA) corresponent. La resposta que va rebre era que ja la trucarien per donar-li la cita, però que no s'havien de preocupar per l'ajut que li corresponia a la meva mare, ja que el cobraria amb caràcter retroactiu des de la data del reconeixement del grau de dependència.

Finalment, els van donar cita per l'1 de juny de 2023, set mesos després. La treballadora social que la va atendre va fer un càlcul aproximat de l'ajut econòmic que li corresponia (no disposava de les dades econòmiques de la mare), a més de les hores de treballadora de la llar. En demanar si, tal com li havien dit sempre, cobraria l'ajut des del mes de novembre, se la va informar que no li corresponia cap ajut econòmic donat que no hi havia ningú empadronat al mateix domicili que la mare.

Considerava del tot intolerable que es negués l'ajut a una persona tan vulnerable (grau III de dependència i 75% discapacitat) amb l'argument del padró municipal. Les dues filles havien estat cuidant de la mare permanentment i, a més, havien tingut contractada una treballadora de la llar interna perquè no quedés desatesa en cap moment.

Trobava inadmissible que la treballadora social no l'hagués informat d'aquest requisit que podia fer perdre aquest ajut tan necessari.

## **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Després d'examinar 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 les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 26 de juliol de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 1 de desembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions desenvolupades pel CSS en relació amb la situació exposada.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. El requisit de l'empadronament**

La necessitat de padró per poder accedir a la prestació econòmica per a cures a un familiar es desprèn del contingut de l'article 12 de Reial decret 675/273, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, pel qual es regulen les prestacions del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència, establertes a la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

L'esmentat article estableix que quan la persona tingui reconeguda la situació de dependència en grau III o II serà necessària la convivència amb la persona cuidadora no professional, donada la necessitat d'atenció permanent i suport indispensables i continus que es requereix.

Prèviament, les Instruccions 3/2017 per a la gestió i aplicació de les disposicions normatives derivades de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ja feien referència a aquest aspecte. Concretament en el punt 13, sobre la figura de cuidador no professional, i en aplicació del Reial decret 1051/2013, s'estableix com a requisit per al reconeixement de la prestació, entre d'altres, que en el moment de signatura de l'acord PIA haurà d'estar acreditada la convivència entre la persona cuidadora i la dependent. **Els efectes que**

**es faran constar al PIA correspondran a la data d'acreditació d'aquesta convivència, ja que serà sobre aquesta data d'efectes que s'aplicarà el període suspensiu establert per a aquesta tipologia de prestació.**

Cal tenir present que l'acreditació de la convivència es duu a terme formalment a través de la inscripció en el padró.

La Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, estableix a l'article 15 l'obligació de la inscripció al padró. I a l'article 16 es diu que el padró municipal és el registre administratiu on consta el veïnat d'un municipi. **Les seves dades constitueixen una prova de la residència al municipi i del domicili habitual. Les certificacions que s'expedeixin d'aquestes dades tindran caràcter de document públic i fefaent per a tots els efectes administratius.**

Segons es desprèn de l'informe municipal, aquesta informació es va donar el juny de 2023, moment en què la família va expressar que hi havia un net vivint amb la persona dependent i la professional els va demanar el full d'empadronament, del qual estaven a l'espera per poder fer el tràmit corresponent.

**Per tant, l'argumentació facilitada pels serveis socials sobre la necessitat de complir amb el requisit del padró s'ajusta al que descriu la normativa.**

## **2. El retard en la cita i el dret a la informació**

Malgrat que la informació s'ajusti al que preveu la normativa, cal analitzar les circumstàncies i les condicions en què es va facilitar.

La promotora de la queixa exposava que havia demanat la cita el mes d'octubre de 2022, però que no li havien donat hora fins al juny de 2023, set mesos més tard. I no va ser fins a aquell moment que se li va facilitar la informació sobre la necessitat d'empadronament.

L'informe municipal exposa que la professional referent va estar de baixa de llarga durada i es va generar una llista d'espera d'atenció que no es va poder assumir completament per la resta de professionals. Per motiu de la baixa, l'atenció en aquest cas es va dur a terme amb diferents professionals.

Seguint amb contingut de l'informe municipal, el 6 d'octubre de 2022 hi consta una atenció telefònica en què es va assessorar la ciutadana sobre el servei d'atenció domiciliària (SAD) privat i se la va orientar a sol·licitar una nova visita quan tinguessin la resolució del grau III, que en aquell moment encara estava pendent. Ja no hi apareix cap més referència explícita a visites fins al juny de 2023, moment en què s'aborda el tema del padró.

El mes de setembre de 2022, aquesta Sindicatura ja havia rebut una altra queixa que feia referència als **endarreriments en matèria de dependència que es donaven al CSS d'Horta per manca de personal**. Cal destacar que aquell expedient segueix avui en dia sense resposta municipal a la Sindicatura. Per tant, encara que aquesta institució supervisora no disposa de prou elements, es presumeix que la situació no afectava sols els dos expedients dels quals tenim constància.

No obstant això, es vol destacar la tasca duta a terme pels equips professionals dels serveis socials dels territoris, que sovint han d'assumir amb una pressió addicional tasques laborals que es donen per circumstàncies que haurien d'estar **institucionalment previstes, amb mesures correctores que funcionessin amb la qualitat suficient**. Així es podrien **prevenir aquestes situacions i el seu impacte tant en l'atenció i els drets de les persones ateses, com en la sobrecàrrega dels equips professionals**.

En qualsevol cas, però, hem de recordar que els serveis socials han d'actuar d'acord amb el dret a la informació. L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, entre d'altres.

Entenem que, en aquest cas, pot ser que **el dret a la informació no s'hagi preservat prou per la demora en el temps d'atenció**.

A més, tenint en compte el que estableix la normativa en matèria de dependència, els efectes que es faran constar al PIA correspondran a la data d'acreditació de la convivència. En aquest cas, doncs, **l'IMSS hauria de revisar amb deteniment l'expedient d'atenció, per tal que, si efectivament no es va facilitar la informació sobre la necessitat d'empadronament a la família fins al juny de 2023 per causes imputables a la demora en l'atenció, se n'informi de forma adient els òrgans responsables de la dependència, a fi que es pugui tenir en compte i es puguin fer les gestions oportunes per evitar un greuge a la família**.

## **DECISIÓ**

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, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'agilitat en l'atenció i la informació a la ciutadania**.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que, per prevenir situacions de retard en l'atenció per baixes de professionals, es disposin institucionalment mesures correctores que funcionin amb les garanties i la qualitat suficients, a fi d'evitar el seu impacte tant en l'atenció i els drets de les persones ateses, com en la sobrecàrrega dels equips professionals.
- **Recomanar a l'IMSS** que revisi amb deteniment l'expedient d'atenció per tal que, si efectivament no es va facilitar la informació sobre la necessitat d'empadronament a la família fins al juny de 2023 per causes imputables a la demora en l'atenció, se n'informi de forma adient els òrgans responsables de la dependència, a fi que es pugui tenir en compte i es puguin fer les gestions oportunes per evitar un greuge a la família.

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