

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES I AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 10 de juliol de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel retard en la tramitació del PIA de la seva mare.

Hi exposava el següent:

La seva mare té reconeguda la dependència des del 2 de gener de 2023.

Segons la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, hi ha un termini de 3 mesos perquè s'elabori el PIA (Pla individual d'atenció) amb les ajudes que corresponen, el qual s'ha d'efectuar des dels serveis socials del barri corresponent, en aquest cas el Baix Guinardó.

Havia trucat al servei de cita prèvia de Serveis Socials (tel. 900 922 357) cada setmana i passaven nota telefònica a Serveis Socials del barri, però no hi havia mai retorn de la trucada.

Havia anat sense cita prèvia als Serveis Socials, on li havien dit que hi havia un embús d'un any aproximadament.

Finalment, el 27 de juny va fer una queixa a través de l'IRIS.

És un dret reconegut que se li concedeixin les ajudes en el termini que marca la llei, ja que en cas de demora tampoc les atorguen amb caràcter retroactiu, i això és un maltractament institucional a les persones grans amb dependència i ara també amb discapacitat reconegudes.

#### 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 la **comissionada**

**d'Acció Social i a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 11 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 25 de gener de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

**L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** 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 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### **2. El Programa individual d'atenció (PIA)**

El PIA és l'instrument que utilitzen els serveis socials, d'acord amb les persones interessades o les famílies, per determinar quina modalitat d'intervenció s'adapta millor a les necessitats de les persones. S'escullen entre els serveis i les prestacions corresponents als graus de dependència, d'acord amb el que preveu la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i el desplegament normatiu posterior.

Tal com es recull en 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, els CSS) proposar i establir el PIA (excepte quan la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública).

Així doncs, el PIA és un document elaborat pels serveis socials municipals, i l'endarreriment a l'hora de tramitar-lo és el que motiva la queixa de la ciutadana. La Sindicatura és coneixedora d'aquesta problemàtica. De fet, **el retard en l'elaboració dels PIA per part dels serveis socials municipals ha generat altres queixes en els darrers anys. Aquesta institució fa seguiment d'aquesta qüestió i ho ha tractat en diverses reunions mantingudes amb l'IMSS, així com amb el Consorci de**

## **Serveis Socials de Barcelona i la Conselleria de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.**

### **3. Tramitació dels PIA**

La persona amb dependència disposava del reconeixement de grau des del dia 2 de gener de 2023. La promotora de la queixa exposava que, des d'aquell moment, havia intentat contactar telefònicament amb els serveis socials municipals per a l'elaboració del PIA, sense èxit.

Finalment, quan va aconseguir obtenir informació per part del CSS, se li va comunicar que hi havia un endarreriment d'un any, aproximadament, motiu pel qual va formular una queixa.

Sobre els intents de la ciutadana amb el CSS, hi ha una discrepància entre el que ella afirma i l'informe municipal, segons el qual consten dues trucades, de dates 9 de maig de 2023 i 22 de maig de 2023. Tanmateix, no es pot saber quina va ser la informació concreta facilitada, perquè no es registren les respostes emeses. Generalment, la informació que es proporciona és que la primera visita del PIA es concerta una vegada el CSS (centre de serveis socials) disposa de la valoració de dependència i de les dades econòmiques, que són facilitades per la Generalitat de Catalunya.

Més enllà de les trucades telefòniques, l'informe municipal exposa que es van mantenir entrevistes amb la família, en dates 2 de febrer de 2023 i 26 de juliol de 2023, amb motiu de la informació sobre el PIA i la seva tramitació.

**Sobre aquesta qüestió, l'IMSS reconeix el retard en els terminis que marca la normativa vigent que, tal com apunta la promotora de la queixa, estableix un màxim de 3 mesos a partir de l'endemà de la data de resolució de grau.**

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es té coneixement de la dedicació i la professionalitat dels equips de serveis socials de la ciutat i s'ha pogut constatar com des de l'IMSS es treballa per possibilitar la millora en la tramitació dels PIA.

**No obstant això, cal que els òrgans de direcció i gestió de l'IMSS mantinguin la prioritització i la intensificació d'aquestes millores, per tal de poder garantir l'agilitat necessària en la tramitació dels PIA que possibiliti l'assignació dels recursos adients** a les persones i famílies que els tenen reconeguts.

També és necessari recordar que la situació de vulnerabilitat en les persones grans està recollida en l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, en què s'estableix que les persones que es troben en aquesta situació són destinatàries d'una atenció especial per part dels serveis socials.

### **4. Procés de millora municipal i canvis normatius recents**

Com ja s'ha dit, la Sindicatura de Greuges de Barcelona està amatent a la gestió municipal que es fa per abordar la tramitació dels PIA.

Així, es té coneixement que en data 1 de juny de 2023 es va posar en funcionament el Servei de Suport a la Dependència (SSD) per tal que redacti els PIA de les persones que tinguin reconegut un grau de dependència a Barcelona.

Són objectius del SSD:

- Reduir les llistes d'espera per a l'elaboració dels PIA.
- Ajustar els procediments dels PIA als terminis legals establerts en la LAPAD.
- Permetre l'accés de les persones dependents a la cartera de recursos d'una manera més àgil, homogènia i equitativa.
- Establir el nivell d'autosuficiència que presenta una persona dependent i que determinarà a posteriori el tipus de seguiment que necessitarà.

L'informe municipal també exposa que els PIA pendents es van tramitant en funció de la data de valoració de grau de dependència i de l'arribada de les dades econòmiques, i que, per tant, segueixen un ordre objectiu. Esperem i estem amatents al fet que el funcionament de l'SSD pugui contribuir a revertir els retards que afecten les persones amb dependència i les seves famílies.

Hi ha un altre factor que incideix en la situació concreta plantejada a la queixa. En data 19 de juliol de 2023 es va publicar al BOE el Reial decret 675/2023, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, que regula les prestacions del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència, establertes en la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Aquest nou marc legal millora les prestacions econòmiques i intensitats dels serveis, però eren necessàries noves instruccions per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya per tal de poder elaborar els PIA incorporant aquestes millores.

Així, quan finalment s'agenda visita a domicili per signar el PIA el setembre de 2023 (8 mesos després de l'aprovació de la dependència), la família decideix esperar les modificacions de la LAPAD abans de signar el PIA.

Les instruccions van arribar als CSS en data 15 de novembre de 2023. En data 24 de novembre de 2023 s'agenda visita domiciliària per al dia 20 de desembre de 2023 amb previsió de signatura PIA.

## **5. Dret a la informació**

Malgrat que puguin existir motius que poden explicar parcialment el retard en la tramitació del PIA, en aquest i altres casos, quan la ciutadana va dirigir-se a la Sindicatura, feia sis mesos que s'havia emès la resolució de grau de dependència i el PIA encara no havia començat a tramitar-se.

Tot i que es dirigia al CSS per tal d'obtenir la informació adient, no es pot constatar que hi tingués accés durant diversos mesos. De fet, entre les entrevistes de febrer i juliol de 2023, no hi ha constància que la família pogués disposar de més informació (desconeixem el contingut de les trucades del mes de maig) que la que havien obtingut

a través de la queixa formulada per la ciutadana, sobre la qual va rebre una resposta de contingut força estandarditzat.

Arribats a aquest punt, és necessari recordar que l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret de les persones a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries.

Facilitar aquesta informació en el moment adient pot permetre que cada persona i família pugui planificar i organitzar la cura en espera del PIA, sense que sigui necessari que les persones interessades o les seves famílies s'hagin de dirigir als CSS per demanar la informació.

A través de l'informe municipal, es pot constatar que tant a l'entrevista del mes de febrer, com a l'entrevista del mes de juliol, es facilita informació àmplia sobre els recursos que poden utilitzar i també se'ls informa que, encara que la signatura del PIA es faci passats uns mesos, és possible el cobrament retroactiu del PEV SAD (prestació econòmica vinculada al SAD).

Això no obstant, és necessari reiterar a l'IMSS que, encara que es doni una informació adient a les entrevistes, en els períodes entre aquestes (que poden ser molt dilatats), i malgrat que no es disposi de les condicions necessàries per a la realització del PIA, cal informar **proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels respectius expedients pendents de PIA.**

## **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 per fer efectiu, a través dels PIA, l'accés àgil als recursos als quals la ciutadania pot optar per reconeixement de la dependència, així com per garantir el dret a la informació.**

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

- **Recordar a l'IMSS** que ha de perseverar en la millora dels mecanismes i l'organització que permetin l'agilitat necessària en la tramitació dels PIA.
- **Recomanar a l'IMSS** que informi proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels respectius expedients pendents de 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 s'informarà la persona interessada del seu contingut.