

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 30 de setembre de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb el retard en poder accedir als serveis vinculats al grau III de dependència, que la seva mare tenia reconegut.

Hi exposava el següent:

La seva mare té una demència severa, amb el grau III de dependència reconegut el 10 de desembre de 2023. Es van reunir amb la treballadora social del CSS Maternitat - Sant Ramon, en data 28 de juny de 2024, la qual els va dir que l'expedient seguia el seu curs.

Considerava que no era normal que trigués tant el seu expedient i que des del CSS no se'ls donés una resposta més concreta. Així, la setmana abans de presentar aquesta queixa a la Sindicatura havia tornat a demanar informació de l'estat de l'expedient i la van trucar dient que ho estaven mirant.

Necessiten saber urgentment quan es farà efectiu econòmicament el canvi de grau I a grau III, perquè la seva situació és insostenible econòmicament. Ara es troben en la necessitat d'haver de demanar un préstec bancari per poder pagar les cuidadores de la seva mare, que necessita atenció les 24 hores.

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 **Regidoria de Salut**,

Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 d'octubre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi. En data 10 d'octubre de 2024 la petició va ser redireccionada a la **comissionada d'Acció Social**.

En data 5 de novembre de 2024 la Sindicatura de Greuges de Barcelona contacta amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona per ampliar la informació sobre les dades econòmiques necessàries per a l'elaboració del PIA.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 29 d'octubre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. El PIA, marc conceptual i antecedents

El **PIA (Programa individual d'atenció)** és l'instrument que utilitzen els serveis socials, d'acord amb les persones interessades o les seves famílies, per determinar la modalitat d'intervenció que s'adapta millor a les necessitats de cada situació. S'escull 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 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).

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 PIAs per part dels serveis socials municipals ha generat altres queixes en els darrers anys. Aquesta institució fa seguiment d'aquesta qüestió i l'ha tractada en diverses reunions mantingudes amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), així com amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i la Conselleria de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Fruit d'aquest estudi i seguiment, se'n recollen dues causes principals:

D'una banda, en l'elaboració del PIA, els serveis socials municipals han de poder disposar prèviament de les dades econòmiques que provenen de la Generalitat de

Catalunya. El personal tècnic que elabora la proposta/acord del PIA ha de tenir en compte aquestes dades econòmiques, juntament amb les qüestions socials i les necessitats, les preferències i la disponibilitat de recursos. Posteriorment, s'aprova el PIA i es procedeix a iniciar el servei que correspongui.

Però en aquest traspàs d'informació entre administracions s'hi han produït incidències i, com a resultat, s'han dilatat els processos. Per això, des de la Sindicatura es recomanava a l'IMSS que es promogués, amb les administracions implicades, la **revisió dels circuits per poder garantir una transmissió eficaç i àgil de les dades necessàries per tramitar els PIAs.**

D'altra banda, el gran nombre de PIAs que cal fer i la disposició de recursos humans disponibles s'havien evidenciat poc proporcionats, de manera que s'havia generat un gran nombre de PIAs pendents, tot i disposar de les dades.

El consistori, per abordar aquesta situació, estava en procés de treballar en els aspectes següents:

- a) S'havien traslladat les recomanacions de la Sindicatura al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i des d'aquest departament es treballava per millorar l'explotació de les dades.
- b) En la tasca que l'IMSS feia conjuntament amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, estava previst proposar que una aplicació facilités la informació sobre l'estat de l'expedient quan hi haguessin PIAs pendents, a fi de poder automatitzar el procés d'informació per a les persones i famílies.
- c) S'havia augmentat la dedicació de professionals en l'elaboració dels PIAs, fet que havia aconseguit reduir el nombre dels que restaven pendents.
- d) Es preveia la posada en marxa d'un servei de suport a la dependència adreçat a l'elaboració de PIAs que havia d'agilitar l'elaboració dels PIAs pendents significativament.

Malgrat la implementació progressiva d'aquestes millores, la queixa que estudiem en aquesta resolució posa de manifest que **cal continuar treballant de forma intensiva per tal de garantir un gestió eficaç dels PIAs** i aconseguir que les persones en situació de dependència puguin disposar dels recursos als quals tenen dret a partir de l'assignació del grau de dependència corresponent, tan aviat com sigui possible.

2. Sobre l'endarreriment del PIA

L'informe municipal explica que la ciutadana tenia signat un PIA per grau I de dependència des del 4 de juliol de 2022, que assignava una prestació de cuidador no professional (PCNP) i el servei d'atenció de la teleassistència (SAT). Aquest PIA es va enviar al Departament d'Atenció de la Dependència (DAS) de l'IMSS en data 11 de juliol de 2022 i des d'allà es va enviar al Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya el 29 de setembre de 2022.

El 29 de març de 2023 es va fer una visita de seguiment amb la família en el decurs de la qual aquesta informava que havien sol·licitat la revisió de grau per l'empitjorament de la situació i que estaven pendents de la visita de valoració. Es va acordar que contactarien amb el CSS quan els arribés la resolució (una informació que no arriba al CSS) i que així es podria fer un nou PIA amb el grau actualitzat.

El 8 de juny de 2023 es fa una entrevista de seguiment amb la família en la qual informen que la mare està en llista d'espera en un centre de dia i demanen informació per al copagament del servei. Se'ls va informar de les quantitats que s'haurien de pagar a partir de les dades econòmiques facilitades per la Generalitat (que, en aquell moment, eren les que havien fet arribar per al PIA de grau I). En cas d'entrada al centre de dia, caldria demanar noves dades i actualitzar el càlcul de copagament. S'acorda que la família avisarà quan s'entri al centre de dia. Encara estaven pendents de la visita per revisió de grau.

El 8 de novembre de 2023 el CSS rep un correu electrònic de la família en què informa de l'empitjorament de la situació de la mare, fet pel qual l'inscriuen en altres llistes d'espera de diversos centres de dia. En aquell moment tenien cuidadora les 24 hores del dia. La treballadora social va trucar a la família per fer algun aclariment i informar d'altres alternatives de serveis del catàleg adequades a la nova situació de salut de la ciutadana. La família informava que havia contactat amb el Consorci de Serveis Socials per saber en quin punt estava la revisió de grau de dependència.

El 5 de març de 2024 es va fer una entrevista de seguiment. La família informava que havien rebut la resolució de grau III de dependència (de data 10 de desembre de 2023). Se'ls va informar que a Serveis Socials no es tenia constància del canvi de grau a l'aplicació de dependència i que no disposen de les dades econòmiques per fer el PIA. En la coordinació amb el DAS se'ls va informar que havien d'esperar a les noves dades, que encara no havien estat enviades per la Generalitat.

El 6 de maig de 2024 es rep un correu electrònic de la família en què informaven que havien tingut cita amb "Drets Socials de la Generalitat" i que els havien dit que ja es podia fer el PIA des de Serveis Socials. La treballadora social comprova les dades actualitzades i se cita la família per a la modificació del PIA.

El 28 de juny de 2024 es va fer una entrevista telefònica amb la filla per fer la modificació del PIA amb grau III i aquesta informava que havien rebut més diners de la PCNP que constava en el PIA de grau I. En conseqüència, des de Serveis Socials es fa la consulta i des del DAS informen que no hi ha hagut actualització de la quantitat de la prestació per adaptar-se al grau III. També se'ls indica que no es pot modificar el PIA amb les dades actuals perquè la Generalitat els retornaria el PIA i que cal esperar que acabi la nova explotació de dades per poder fer la modificació. Es va informar la família que s'aturava el tràmit i es va acordar que, si no els trucaven del CSS o no hi

havia cap novetat, la família es posaria en contacte de nou amb el CSS al mes de setembre.

El 26 de setembre de 2024 la família contacta amb el CSS per saber com està l'expedient de la seva mare. Es comprova a l'aplicació que no ha arribat la nova explotació de dades del grau III i s'envia un correu electrònic al DAS.

El 7 d'octubre de 2024 es rep resposta del DAS en què diu que demanarà urgentment l'actualització de dades per poder fer la modificació. També informa que la Generalitat va fer la modificació d'ofici del PIA de grau I (amb data 3 de maig de 2024) pel canvi de quantitat de la PCNP i que el CSS no en tenia constància. Se n'informa la família.

El dia 10 d'octubre de 2024 es rep un correu electrònic del fill de la usuària que torna a reclamar la resolució de l'expedient de la seva mare. Se'l truca per informar-lo que estan fent el seguiment de l'expedient, però que encara no poden fer la modificació del PIA.

És a dir, **des de la resolució del grau III al desembre del 2023 i fins a l'octubre del 2024 havien transcorregut aproximadament deu mesos**. Des d'aquesta Sindicatura considerem, que, tot i tenir en compte la necessitat d'un període imprescindible per gestionar les dades i també preveient que el traspàs de dades econòmiques entre administracions pot dilatar el procés, **un termini de deu mesos esdevé excessiu i ineficaç**.

Per aquest motiu, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va considerar oportú consultar aquesta situació amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, ja que és l'ens que interactua entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya en el traspàs d'aquestes dades econòmiques.

Des d'aquella institució confirmaven que l'Ajuntament havia demanat les dades econòmiques per fer el PIA de grau III i que s'havien tornat a demanar a l'octubre. El Consorci també havia demanat al Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya que agilités el càlcul de capacitat econòmica disponible i l'enviament de les dades a l'ens local.

Arran de la intervenció de la Sindicatura i en constatar el Consorci la dilatació en aquest procés, aquest va reiterar la seva petició al Departament de Drets Socials i Inclusió, atès que són les mateixes dades econòmiques actualitzades que es van

enviar al maig del 2024 amb la informació de grau I (procediment en el qual es va regularitzar d'ofici l'import de la PCNP, d'acord amb el Reial decret 675/2023).¹

Per tant, les dades econòmiques ja estan introduïdes en el sistema, però l'Ajuntament de Barcelona ha de rebre la comunicació corresponent del Departament de Drets Socials i Inclusió per poder-les utilitzar i gestionar el PIA, fet que esperem que tingui lloc aviat.

En aquesta línia, i com ja s'ha esmentat anteriorment, **cal que l'Ajuntament de Barcelona promogui, amb la resta de les administracions implicades, la revisió de circuits per tal que es pugui garantir una transmissió eficaç i àgil de les dades necessàries per tramitar els PIAs.**

Així mateix, **recomanem a l'Ajuntament de Barcelona que es doti d'indicadors d'alarma (si no en disposa ja) per als casos en què es trigui més de la mitjana a disposar de les dades econòmiques, a fi que es puguin fer les gestions oportunes de forma concreta per a cada cas, a l'efecte d'evitar situacions com la descrita, amb els inconvenients o perjudicis que poden suposar per a la persona amb dependència i el seu entorn cuidador.**

3. Dret a la informació

Malgrat que s'ha pogut saber que el retard en la tramitació del PIA, ara per ara, no és imputable a l'Ajuntament de Barcelona, quan la ciutadana va dirigir-se a la Sindicatura, expressava la urgència no sols de poder disposar del PIA de grau III per a la mare, sinó també d'informació sobre quan es faria efectiu a fi de poder-se organitzar des de diversos punts de vista.

Cal tenir en compte que el reconeixement del grau de dependència i la disposició de les dades per elaborar el PIA situarien la mare de la promotora de la queixa com a subjecte d'uns drets reconeguts dels quals no pot fer ús a causa de la demora en l'elaboració del PIA.

Es 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 els deures de les persones destinatàries i usuàries.

¹ Reial decret 675/2023, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, pel qual es regulen les prestacions del sistema per a l'autonomia i l'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. El Reial decret 675/2023 modifica les quanties mínimes i màximes de les prestacions econòmiques, entre altres conceptes.

Facilitar aquesta informació en el moment adient pot permetre que les persones i les famílies puguin planificar i organitzar la cura en espera del PIA, sense que calgui que es dirigeixin al CSS (o altres serveis municipals o d'altres administracions) per demanar la informació.

Tot i les limitacions ja exposades en els punts anteriors, atès que l'Ajuntament de Barcelona no pot saber, a priori, quan rebrà les dades i quan podrà gestionar el PIA, **seria adient que des de l'Ajuntament de Barcelona, com a mínim, s'informi proactivament les famílies cada vegada que es fa una reclamació al Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.**

Aquesta informació, a més, hauria de poder millorar qualitativament si els circuits i la coordinació entre les administracions implicades funcionessin de forma adequada i posant les persones al centre.

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 municipal ha de millorar en eficàcia per fer efectiu, a través dels PIA, l'accés àgil als ajuts, les prestacions o els recursos que la ciutadania té reconeguts per resolució 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:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que promogui, amb la resta de les administracions implicades, la revisió de circuits a fi que es pugui garantir una transmissió eficaç i àgil de les dades necessàries per a les tramitacions dels PIA.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que l'IMSS es doti d'indicadors d'alarma (si no en disposa ja) per als casos en què es trigui més de la mitjana a disposar de les dades econòmiques, a fi que es puguin fer les gestions oportunes de forma concreta per a cada cas, a l'efecte d'evitar situacions com la descrita, amb els inconvenients o perjudicis que poden suposar per a la persona amb dependència i el seu entorn cuidador.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que informi proactivament i periòdicament la ciutadania de l'estat dels expedients respectius pendents de PIA.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'intensifiquin les gestions específiques per a aquest cas, amb l'objectiu de superar l'escull existent i

permetre la gestió preceptiva del PIA i la disposició dels recursos corresponents en aquest cas.

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.