

Incompliments greus en el reconeixement de la dependència

Les queixes relacionades amb els procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés a les prestacions i als serveis vinculats (en endavant, procediments de dependència) han estat nombroses durant aquest any. Les queixes sobre aquesta matèria plantegen una varietat de situacions i de deficiències que comporten l'incompliment dels drets de les persones afectades.

Algunes d'aquestes mancances afecten de manera general tot el procés, com ara la necessitat de regular el procediment, mitjançant una disposició general que desenvolupi i concreti de manera precisa tots i cadascun dels tràmits, i que ofereixi una seguretat jurídica adequada a les persones i als agents que hi intervenen.

Les diverses normes aprovades per l'Administració autonòmica des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, del 14 de desembre, han desplegat aspectes essencials de la configuració del dret de les persones dependents i de les prestacions a què poden tenir accés, però és necessari complementar aquest panorama normatiu amb una regulació adequada del procediment aplicable. Això, a més de seguretat jurídica, hauria de contribuir a reduir algunes de les incidències que s'estan produint.

Les demores en els reconeixements de dependència perjudiquen les persones afectades

Sens dubte, un dels problemes principals que es plantegen sobre aquesta qüestió són els terminis en què es fa aquest reconeixement, que resulten excessivament llargs. També és un motiu de queixa habitual la disconformitat de les persones amb la qualificació de dependència duta a terme per l'Administració.

L'accés als serveis i les prestacions establerts per la Llei 39/2006 exigeix el reconeixement previ de la situació de dependència, amb l'assignació del grau i el nivell, que determina l'efectivitat o no dels drets previstos per la Llei, tenint en compte el calendari d'aplicació establert.

El canvi de circumstàncies, com ara el domicili de la persona, la manca d'una determinada documentació, o d'altres de similars, no són

elements que justifiquin paralitzacions del procediment o retards que, en alguns casos, superen l'any o fins i tot més.

Aquests retards es produeixen tant en la fase de valoració inicial com en la revisió de dependència, i suposen un incompliment dels principis d'eficàcia i de celeritat en l'actuació administrativa que comprometen la correcta atenció de les persones afectades. Així, en els supòsits de revisió també és imprescindible una resolució àgil perquè les prestacions o els serveis que pugui rebre la persona dependent s'adaptin a les noves necessitats de manera ràpida.

Per això, el Síndic ha incidit reiteradament en la necessitat de millorar i agilitar la gestió d'aquests procediments, i aconseguir una resolució en terminis raonables i adequats a la naturalesa i els objectius d'aquests procediments.

Simultàniament, és necessari que la reducció de terminis vagi acompanyada d'una millora en la informació que l'Administració ofereix a les persones sobre els procediments que els afecten que eviti la successió infructuosa de reclamacions sense resposta, cosa que, amb freqüència, es denuncia en les queixes.

En aquest sentit, i sens perjudici de les valoracions tècniques que corresponen als professionals i els equips especialitzats, també s'ha constatat la conveniència d'algunes millores; per exemple, en els casos en què es fan diverses revisions que donen lloc a resolucions de modificació de dependència poc clares o amb motivació insuficient.

A aquest respecte, cal recordar els principis generals sobre la motivació dels actes administratius, que exigeixen una explicació suficient sobre els fonaments de la decisió administrativa, amb la finalitat d'evitar situacions d'indefensió.

El Síndic ha fet arribar a l'Administració diverses recomanacions sobre el deure de facilitar a les persones interessades la informació i la documentació sobre les valoracions tècniques i sobre la millora del contingut de les resolucions; per exemple, ha recomanat que en la resolució s'especifiqui la puntuació assignada a cada persona en aplicació del barem corresponent.

Amb relació a la valoració de dependència, també s'han fet recomanacions sobre la composició dels equips encarregats de fer-la, arran de la inquietud manifestada per algunes persones sobre les valoracions de persones amb discapacitat psíquica.

Així, el Síndic ha suggerit que es reguli la composició, l'adscripció, l'organització i el funcionament dels equips de valoració de la dependència, i que en aquesta regulació s'apliqui l'acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de 25 de gener de 2010 en aquesta matèria. Aquesta regulació hauria de contenir diversos aspectes.

En primer lloc, ampliar la composició dels òrgans de valoració amb la incorporació d'equips tècnics d'avaluació, assessorament i control compostos per un equip multiprofessional.

Cal motivar de manera suficient les resolucions de dependència

En segon lloc, vetllar pels coneixements de les persones valoradores, exigint una pràctica suficient prèvia a l'exercici professional que posi en contacte la persona valoradora amb situacions reals de valoració de dependència, una titulació prèvia preferent en medicina, psicologia, teràpia ocupacional, infermeria, fisioteràpia i treball social, i un coneixement suficient sobre les característiques funcionals dels grups de persones amb dependència, amb una atenció especial a

menors, discapacitats intel·lectuals, malalts mentals i gent gran amb deteriorament cognitiu.

En tercer lloc, implantar com a curs de formació bàsica d'acreditació de persones valoradores el que preveu l'acord esmentat.

En quart lloc, establir una coordinació sociosanitària que permeti garantir l'eficàcia i l'eficiència de les valoracions, especialment en supòsits de malaltia mental i altres patologies en què l'òrgan de valoració necessiti el suport de la informació d'altres especialitats. I, finalment, implantar sistemes de gestió de qualitat en els processos de valoració.

Finalment, en aquest apartat, també cal fer referència a la gestió confusa de les reclamacions prèvies contra les resolucions de dependència i les sol·licituds de revisió. Aquesta confusió fa que de vegades les reclamacions presentades per les persones interessades, davant la disconformitat amb la qualificació assignada, es resolguin com si demanessin una revisió per empitjorament. Això comporta, a més de problemes d'incoherència amb el contingut de la petició, conseqüències desfavorables pel que fa als efectes econòmics que deriven de la data de reconeixement de dependència, a més d'inseguretats pel que fa al règim d'impugnació.

Queixa 03215/2009

La persona promotora de la queixa denuncia la manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència que s'havia presentat un any i mig abans. Anteriorment havia presentat dues reclamacions a l'Administració, en la darrera de les quals també comunicava el canvi de domicili de la persona sol·licitant, tot i que no havia rebut cap notificació sobre l'estat del procediment iniciat.

En la seva resposta a la sol·licitud d'informació, el Departament d'Acció Social i Ciutadania comunica la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció, i indica que el retard ha estat degut a la manca de l'informe mèdic.

El Síndic constata que el canvi de domicili va ser notificat a l'equip dels Serveis de Valoració de la Dependència gairebé vuit mesos després que la persona interessada ho comunicés, i encara després es va fer el requeriment de l'informe mèdic. En total, d'ençà que es va presentar la sol·licitud fins a la resolució de qualificació van transcórrer dos anys. També posa en relleu que, en el decurs del procediment, la persona interessada va presentar dues reclamacions prèvies que no van ser respostes.

Per això, el Síndic recorda que cal arbitrar les mesures necessàries per agilitar la tramitació d'aquests procediments, possibilitar-ne la resolució en un termini raonable i atendre, de manera eficient, les necessitats de les persones dependents. Alhora, recorda la necessitat de donar resposta a les reclamacions prèvies que formulen els ciutadans per evitar que situacions com aquesta s'agreugin més davant la manca de resposta de l'Administració.