

Dificultats d'informació i d'accés a serveis i prestacions

El Síndic de Greuges ha rebut queixes de contingut divers que evidencien des de situacions de desinformació o discordances en les dades que contenen les resolucions fins a retards en l'abonament de les prestacions.

Els objectius del procediment s'acompleixen quan la persona dependent rep efectivament les prestacions o els serveis que cobreixen la seva manca d'autonomia. Prèviament l'Administració ha d'haver resolt sobre la concessió d'aquestes prestacions, mitjançant l'aprovació del programa individual d'atenció (PIA), amb una resolució precisa, completa i entenedora.

Pel que fa al contingut de la resolució d'aprovació del PIA, el Síndic ha detectat alguns casos en què no s'indicava l'import de la prestació concedida o no s'explicitava la quantia que corresponia en concepte d'endarreriments. Això comporta una desinformació per a la persona que no s'hauria de produir, ja que sempre s'ha de concretar de manera clara la prestació concedida, amb tots els detalls que configuren el dret. En aquests casos, el Síndic ha recomanat a l'Administració que corregeixi aquesta situació i revisi la resolució, de manera que expressi l'import i desglossi els abonaments efectuats.

La importància de detallar el contingut del dret és encara més gran quan l'accés al servei considerat idoni no és possible de manera immediata per manca de disponibilitat de recursos. Aquest supòsit es pot produir, per exemple, quan es proposen diversos serveis o prestacions alhora, però l'accés a algun d'aquests s'ajorna fins que hi hagi disponibilitat.

La resolució administrativa ha d'explicitar tots els detalls de la prestació concedida

El Síndic considera que aquesta mancança pot induir la persona dependent a confusió; per evitar-ho, ha suggerit que, en cas que en l'acord PIA s'hagi assenyalat que s'hauria d'accedir a algun servei determinat quan hi hagi

disponibilitat, i aquesta proposta és assumida per l'òrgan que resol, es reculli aquest compromís en la resolució d'aprovació del PIA, amb la finalitat que la persona pugui disposar i acreditar més fàcilment aquesta situació.

D'altra banda, també s'han detectat discordances amb relació a la data a partir de la qual tenen efectes les prestacions o els serveis reconeguts en el PIA. El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat que el criteri aplicat amb caràcter general en totes les comunitats autònomes és que l'efectivitat del dret a les prestacions es reconeix a partir de l'endemà de la sol·licitud, tot i que, per exemple, el protocol d'elaboració del PIA dut a terme pel Departament estableix que les prestacions econòmiques s'abonaran des de la data de la sol·licitud.

Cal definir la data a partir de la qual s'abona la prestació econòmica

En vista d'això, el Síndic ha suggerit que es defineixi amb precisió aquesta qüestió, i que s'estableixin uns criteris homogenis i unificats per evitar confusions o interpretacions diverses.

El Síndic també ha rebut diverses queixes relacionades amb les possibilitats de les persones dependents d'accedir a un determinat tipus de prestació i, en particular, sobre els problemes de les persones dependents que ocupen places de residències que no són col·laboradores ni concertades perquè se'ls reconegui el dret a la prestació econòmica vinculada al servei de residència. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, actualment en tramitació, a fi de valorar els diversos aspectes d'aquest assumpte, com ara els criteris per a la concessió de la prestació econòmica vinculada al servei residencial i, entre d'altres, la informació que es facilita a les persones dependents.

Finalment, cal fer referència a queixes el contingut de les quals té a veure amb el pagament de la prestació. Els problemes plantejats es concreten, bàsicament, en els retards en l'abonament de la prestació, abonaments incomplets, i també en la disconformitat amb l'ajornament del pagament de les quanties en concepte d'efectes retroactius de la prestació econòmica per cuidador no professional, en aplicació de les previsions del

Reial decret llei 8/2010, del 20 de maig, pel qual s'adopten mesures extraordinàries per a la reducció del dèficit públic.

En alguns casos, els problemes que sorgeixen en el pagament es deriven de l'allargament general del procés; per exemple, per la

necessitat d'actualitzar les quanties o perquè les persones interessades fan sol·licituds de canvi de dades bancàries que no són ateses convenientment. Això comporta disfuncions i incidències de diversos tipus que compliquen les actuacions administratives posteriors i que es podrien evitar amb una gestió més àgil d'aquests procediments.

Queixa 00148/2010

El promotor es queixa de la manca d'abonament de la prestació econòmica vinculada a residència que es va concedir a la seva mare, que posteriorment va passar a ocupar una plaça amb finançament públic al mateix centre.

També es queixa perquè els serveis als quals ha acudit per obtenir informació sobre el retard no li han donat explicacions, sinó que l'única justificació que li han ofert és que el programa informàtic no ha reflectit la modificació del PIA. El Departament d'Acció Social i Ciutadania, en resposta a la petició d'informació del Síndic, informa de l'abonament d'una part de la quantia i de les previsions temporals per liquidar-ne el total.

En vista de la informació rebuda, el Síndic posa en relleu el retard en aquest procés, sense que s'hagi informat de cap circumstància que ho justifiqui. A més, recorda la conveniència que la regularització del pagament es faci tan ràpid com sigui possible i suggereix que es faciliti a la persona interessada una explicació aclaridora i per escrit de les circumstàncies produïdes i el detall de la regularització efectuada.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2010. Clica aquí per veure més.](#)