

## APORTACIONES EN LA FASE DE CONSULTA PÚBLICA PREVIA RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y DEL DERECHO A LAS PRESTACIONES DEL SISTEMA PARA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Desde los dos Colegios Oficiales Profesionales de Trabajo Social de Canarias **hacemos llegar las siguientes consideraciones**, estando abierto el plazo de consulta pública en relación a la propuesta de elaboración de un nuevo decreto relativo al reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para autonomía y atención a la dependencia.

El Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en adelante SAAD, en sesión de 15 de enero de 2021, valoró y aprobó la Puesta en Marcha del “Plan de Choque” para el Impulso del SAAD, entre cuyos objetivos prioritarios para 2021 destacaba el de reducir de forma sustancial la lista de espera y los tiempos de tramitación de las solicitudes del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema.

Para ello se plantea la necesidad de acometer distintos tipos de medidas para la reducción de las listas de espera:

- Medidas generales de **simplificación procedimental**, pero dentro del marco común, manteniendo los dos procedimientos: valoración de grado y reconocimiento de prestaciones y servicios.
- Medidas de **integración de procedimientos administrativos**, integrando los procesos de valoración y Programa Individual de Atención, en adelante PIA, reduciendo las fases.
- Medidas dirigidas a sistemas y **desarrollos de soportes informáticos**.
- Medidas dirigidas al **reforzamiento de recursos humanos** en los procesos de **gestión**.
- Medidas organizativas dirigidas al reforzamiento de recursos humanos en los **procesos de valoración y en la elaboración del PIA**.
- Incremento de **inversión en recursos técnicos y materiales**.
- Medidas dirigidas a la **ampliación de la disponibilidad real de servicios y prestaciones** (incremento de plazas en servicios, ampliación de intensidades).
- Medidas dirigidas a la **calidad de datos del Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia**, en adelante SISAAD (supresión de duplicados, disminución de incidencias, etc.)

En este sentido es muy recomendable que **medidas que suponen importantes modificaciones en la estructura y funcionamiento del servicio de valoración y orientación a la dependencia, se ejecuten previamente en la modalidad de proyectos piloto con el objeto de analizar su eficacia y eficiencia**, de cara a valorar si lo oportuno es pasar al modelo monofásico, o sería suficiente un nuevo decreto destinado a establecer medidas de simplificación procedimental, pero manteniendo las dos fases.

No nos vale como única justificación para iniciar los trámites de aprobación de un nuevo decreto, el argumento de que el modelo monofásico está siendo llevado por otras comunidades autónomas y que dicho cambio trae ventajas. **Las estructuras y funcionamiento previos, la configuración de los equipos, el tipo de organización interna, son distintos en cada CCAA y durante el tiempo en el que las distintas CCAA han utilizado el modelo en dos fases, Canarias compartiendo modelo, ha estado históricamente en la cola de la atención a las personas en situación de dependencia, por lo que los déficits existentes en Canarias no vienen por el modelo, sino por otros elementos ya conocidos por la Consejería y sobre las que también pueden ponerse en marcha otras medidas concretas** para la agilización de los procedimientos.

Por ello reiteramos que antes de la continuación de este proceso normativo, se pongan en marcha **proyectos pilotos en cada isla** que posibiliten el hacer una valoración in situ de los beneficios de cada uno de los modelos que están sobre la mesa:

- a) **El modelo en dos fases, pero agilizando procedimientos** (como el elaborar una sola resolución para las dos fases, reduciendo los tiempos entre la visita para la aplicación del baremo, el establecimiento del grado y la visita para la recogida de datos destinados a la elaboración del informe social).
- b) **El modelo monofásico donde se plantea hacer en la misma visita la aplicación del baremo y la recogida de datos para la elaboración de informe social**, que de entrada consideramos poco efectivo ya que la experiencia obtenida a través de algún proyecto piloto anteriormente realizado, ha puesto de manifiesto que el tiempo de “visita domiciliaria” en los casos en los que se utiliza la misma visita para la aplicación del baremo y la recogida de datos para el informe social, es un momento que puede llegar a “saturar” de información a la persona entrevistada y a sus familiares, ya que se explican muchos procedimientos dependiendo de cada casuística; por tanto, este tiempo se va a ver duplicado atendiendo a un proceso monofásico, lo que conllevará una mengua en la ratio semanal; y por supuesto una doble saturación de información, en algunos casos innecesaria (en los casos que se resuelvan Sin Grado). No tiene

sentido un PIA si no se conoce de antemano el Grado, pues el PIA se elabora en base a aquél.

Estos proyectos pilotos a través de la sistematización de la experiencia, **no sólo deben valorar la agilización administrativa, también debe tener en cuenta las consideraciones del personal técnico que lo ejecute**. Pero, sobre todo, se debe tener **muy en consideración la valoración de las personas solicitantes**, que sean incluidas en estos proyectos pilotos. De tal manera con estos datos, desde la Consejería competente se podrá decidir el tipo de modelo más conveniente, y podrá garantizar la aprobación de un Decreto que realmente cumpla con su objetivo.

**La agilidad administrativa no se soluciona sólo cambiando de modelo**, la misma se solventa dando respuesta a los déficits existentes de manera histórica en el servicio, poniendo en marcha medidas concretas dentro de cada uno de los bloques descritos por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del SAAD.

Por ello, además de lo ya trasladado hasta este momento, se quiere dejar constancia tanto de algunos elementos que se consideran imprescindibles incorporar, en el caso de que finalmente se valore la redacción de un nuevo Decreto, como otros que, no formando objeto de esta normativa, se consideran importantes también trasladar.

### **1.- Elementos a tener en cuenta dentro del Decreto**

- A la hora de establecer la documentación, **no solicitar a las familias información, datos o documentación que obren en poder de las distintas administraciones públicas** y a las que se pueda acceder a través de las autorizaciones pertinentes. Así mismo es necesario garantizar en la fase de presentación de las solicitudes, la incorporación de los documentos de acreditación de la persona representante. Además, se estima necesario acortar los tiempos en la incorporación de documentación/datos al aplicativo SISAAD tanto en el caso de las nuevas solicitudes como en los expedientes ya creados.
- La **ampliación de plazos** para la subsanación de documentos por parte de las familias e incluso **evitar la declaración de caducidad** de los procedimientos por la inactividad involuntaria del solicitante.
- El **mantenimiento del Informe Social**, como instrumento exclusivo del Trabajo Social, para la elaboración del Programa de Atención Individual, y el papel protagonista de esta disciplina en todo el proceso. El Informe social hoy por hoy garantiza no solo la elaboración del PIA, sino que es objeto de consulta de múltiples intervenciones y

coordinaciones en el plano municipal, judicial o sanitario. Además, detrás de un informe social, hay muchas gestiones que no se visibilizan (actualización del expediente, gestión de incidencias, derivación del caso a otras entidades y coordinación con las mismas, citación y comparencias, etc.). Dada la complejidad que hoy tiene esta herramienta se necesita cada vez una mayor especialización para poder aplicar la normativa.

- Establecimiento de una **vía de emergencia social** que posibilite la reducción de los tiempos de respuesta establecidos a la mitad para casos que se establezcan reglamentariamente.
- Establecimiento de **criterios para la priorización de expedientes** (menores, traslados, mayores 85, personas con enfermedad grave de rápida instauración y/o evolución o corta esperanza de vida, ...)
- **Cumplir con el artículo 13 del Real Decreto 54/2008 en cuanto a la revisión de PIA, que establece de oficio cada tres años.** Aunque a priori, no da lugar a revisión determinados expedientes se podrían establecer un criterio para priorizar, por ejemplo, los que estén de alta en la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar, en adelante PECEF, puesto que su concesión está supeditada a las condiciones de cuidado y habitabilidad.
- **Establecimiento de un procedimiento para la atención a las reclamaciones que realizan las personas afectadas acerca de las empresas privadas acreditadas,** cuya actuación es motivo de queja en muchas ocasiones por los déficits en la calidad de los servicios que prestan en cumplimiento, facilitando la denuncia por parte de las personas interesadas, simplificando los mecanismos de control y haciendo efectivas las sanciones a las empresas en aquellos casos en los que se cometan abusos en la puesta en marcha del servicio.

## **2.- Otros elementos que ayudarán a la mejora del servicio de atención a la dependencia**

- Contar con la valoración técnica del personal que trabaja en el servicio a través de la **creación de comisiones de trabajo y espacios de coordinación insular e interinsulares,** donde se puedan unificar criterios, implantar buenas prácticas...
- **Establecer líneas de actuación coordinadas con Atención Primaria** (Servicios Sociales o Salud) para el estudio de casos de personas que se encuentren en situación social grave con riesgo de quedarse fuera del Sistema debido a su situación socio-familiar y de salud, y redirigirlos de nuevo a la inclusión en el Sistema de Atención a la Dependencia.

- **Creación de estructura PIA** como sección que falta en el servicio, para garantizar la continuidad de profesionales dentro de esta sección, especialmente con lo que implica esta fase: que es dar sentido a la demanda social implícita en todo este proceso, y que no quede en un mero acto administrativo. Es donde se visibiliza la necesidad social.
- **Elaborar notificaciones de Resolución de PIA más comprensibles**, un documento con instrucciones precisas acerca de cómo proceder ya que la mayoría de personas usuarias no saben qué deben hacer una vez hayan recibido dicha notificación. Asimismo, es necesario incluir dentro de los servicios de información y orientación a la dependencia un servicio específico orientado a apoyar a las personas tanto en los trámites relativos al acceso a las prestaciones vinculadas al servicio como en la extinción de prestaciones.
- Con respecto a las Prestaciones Económicas de Cuidados en el Entorno Familiar se estima necesario:
  - Establecer unos **criterios mínimos de idoneidad al cuidador/a no profesional** y realizar seguimiento de los cuidados y uso y destino de la prestación económica concedida. Limitar la edad y valorar las condiciones (físicas y mentales de la persona que se va a declarar cuidadora).
  - **Obligatoriedad de informar sobre la suscripción del Convenio Especial** junto con la Resolución en un documento aparte y de forma clara y precisa, destinado a la persona cuidadora.
- **Ampliación de la plantilla** en el servicio de dependencia de manera estable, tanto de personal administrativo como técnico en todas sus fases (desde el Registro), ya que los planes de choque, aunque resuelven a corto plazo, suponen grandes ralentizaciones cuando se inician y acaban pues es necesario volver a formar al personal de manera especializada.
- Establecimiento de **espacios formativos, de reciclaje profesional y de cuidados** destinados a la mejora de la calidad de la intervención y a la prevención de riesgos laborales (cuidar aspectos como conflictos de roles, sobrecarga administrativa, presión psicológica, etc.)
- Establecimiento de **canales de información y comunicación eficaces** donde llegue la información a todo el personal técnico del servicio.
- Realización de un **proyecto piloto de reorganización del personal valorador y de PIA por zonas**, de tal manera que sea el mismo equipo quien se haga cargo y responsable en todo momento de una misma unidad de convivencia.
- **Implantación de un gestor de expedientes** es estratégico para la agilización de procedimientos y la transformación digital. Ya que además de eliminar los expedientes en formato papel, permite ahorrar tiempo en procesos que en la actualidad se hacen

manualmente (gestión de citas, generación de listas de espera, elaboración de informes...)

### **3.- Otras cuestiones que no se deben olvidar**

- Establecimiento de **canales de información y comunicación rápidas y de calidad para que la ciudadanía y profesionales de otros servicios**, puedan conocer el estado de solicitudes. Asimismo, se estima necesario la existencia de algún medio de contacto para que los familiares y/o la propia persona dependiente puedan comunicar situaciones y/o cambios que requieran con urgencia apoyos específicos o la realización de la valoración.
- **Desarrollar la figura del “asistente personal”** (artículo 19 del Real Decreto 54/2008) a partir de un Convenio específico.
- **Valorar la complementariedad de las diferentes administraciones públicas** para conceder un mismo servicio con la finalidad de dar cobertura a las necesidades básicas de las personas con menos recursos, de tal manera que se eliminen determinadas incompatibilidades que repercuten en detrimento de la persona usuaria, por ejemplo, las ordenanzas municipales de los servicios de ayuda a domicilio.
- **Eliminación del convenio con la Fundación Tutelar Canaria para la Acción Social (FUCAS)** para la realización de los informes sociales destinados al PIA, ya que en la actualidad está generando más problemas que agilidad en el procedimiento. FUCAS hace una parte, pero el resto del proceso debe finalizarlo el Gobierno de Canarias, con las pertinentes correcciones, lo que genera una demora, no es un proceso ágil. En un primer momento tenía sentido, por la acumulación de expedientes, pero actualmente se valora como una merma en la calidad de la intervención, pues se ha priorizado precisamente en la agilización de expedientes, lo cuantificable.
- **Ampliación de la cobertura de prestaciones y servicios** para que las personas tras haber obtenido el grado y el PIA, no se queden años esperando por el acceso al recurso demandado. En este sentido, se plantea la posibilidad de:
  - Desarrollo del Plan de infraestructuras sociosanitarias.
  - Creación de Servicios Públicos para la promoción de la autonomía ya que el Tercer Sector resulta insuficiente para cubrir la demanda de servicios.
  - Dar facilidades de regularización a figuras de referencia encargada de los cuidados cuando no son familiares.
  - Desarrollar la figura del “asistente personal” (artículo 19) a partir de un Convenio específico.



- Ir trabajando para que los Servicios Sociales en general, donde se enmarca la atención a la dependencia, sean **considerados jurídicamente como servicio esencial** con el objeto de que se puedan eliminar las dificultades para cubrir las bajas laborales o se puedan hacer convocatorias periódicas de empleo, tal como ocurre con Sanidad o Educación.

27 de septiembre de 2023