

su preocupación por estar a cargo del cuidado de su mujer en soledad, sin familiares cercanos que le prestaran apoyo, tras un accidente doméstico de aquélla con fractura de cadera y hombro derecho, además de padecer parkinson y avanzada demencia senil.

Refería el marido que para él era ya un suplicio prestarle cuidados, ya que su salud propia se estaba mermando, al no poder dormir más de tres horas seguidas al tener que atender constantemente a su mujer. Concluía: “Por todo ello le ruego que tenga en cuenta mi situación, ya que tanto física como psíquicamente me encuentro agotado y en una situación límite. Espero que me pueda ayudar dentro de sus competencias a que mi esposa reciba una valoración lo más pronto posible”. Y añadía que le habían informado no disponer de valoradores en su zona (Écija)

Tras recabar la información oportuna de la Delegación Territorial, hubimos de emitir resolución instando el impulso de la solicitud, pero la interesada no fue valorada hasta el 25 de marzo de 2024. Finalizada la anualidad, el interesado nos ha comunicado que nunca ha recibido la resolución y que su mujer no ha accedido a recurso alguno.

### 2.1.1.2.6.3. El Servicio de Ayuda a Domicilio: ¿es posible vivir dignamente en el propio hogar?

En lo que atañe al servicio de ayuda a domicilio, hemos de traer a colación nuevamente las dificultades añadidas que plantea su prestación cuando se trata de gestión directa, con incidencias consistentes en retrasos en el alta inicial de las personas beneficiarias e interrupciones en el curso del mismo por falta de auxiliares que lo presten.

Así se manifestaba en el municipio de Alcalá del Río, como ya reflejamos en la anualidad anterior ([queja 23/5917](#)) y que al cierre de la anualidad no había alcanzado una solución satisfactoria.

Idénticas dificultades nos trasladaba una vecina de Benacazón (Sevilla), que denunciaba no estarse prestando el servicio a su padre con la intensidad reconocida, dejándole abandonado por ello sin preaviso.

El informe remitido en este caso por el Ayuntamiento de Benacazón nos participaba que el Servicio de Ayuda a Domicilio se gestiona de manera directa por el Ayuntamiento y, en la actualidad, enfrenta un número considerable de bajas laborales entre el personal auxiliar. Nos informan de que en los casos de bajas repentinas no siempre se dispone de personal en la bolsa para cubrir dichas ausencias, lo que puede resultar en que algunos usuarios queden sin servicio, por lo que se tiene en cuenta la posibilidad de contar con familiares que puedan brindarles asistencia.

Añadía que la notificación a los usuarios sobre estas bajas se realiza en el momento en que se recibe la información correspondiente, lo que limita la capacidad de avisar con antelación. Si bien insistía en tratarse de situaciones esporádicas y aseveraba que no representa una ocurrencia habitual, reconociendo que en el caso particular que motivaba la queja, el beneficiario acumulaba doce horas de déficit y estar “trabajando activamente para cubrir las horas de servicio tan pronto como haya personal disponible”.

Replicó la interesada que desde el Consistorio se le había informado de no contar con auxiliares en la bolsa de contratación, pero que lo cierto es que las trabajadoras del servicio manifiestan estar cansadas por los abusos laborales y las malas condiciones salariales y ello provoca que se vayan de la bolsa o causen baja laboral por enfermedad.

Concluía que, a la vista de la baja calidad del servicio, sus hermanos y ella no habrían dudado en optar por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, de haber estado en condiciones de ocuparse directamente del cuidado de su padre.

Como cuestión reiterativa que se suscita en diversos municipios, esta Institución debe advertir de la misma, sin que ello implique cuestionar la forma de prestación adoptada en cada caso, pero sí considerar que, cualquiera que esta sea, debe cumplir las obligaciones y las exigencias suficientes para garantizar el derecho de las personas en situación de dependencia y, al propio tiempo, respetar los derechos laborales de quienes dispensan este servicio tan crucial y beneficioso para el Sistema de la Dependencia y para la sociedad en general.

## 2.1.1.2.7. La defensa de los derechos subjetivos en el marco estricto de la legalidad

El cambio de procedimiento ha venido a dificultar una valoración lo más objetiva posible sobre los tiempos de respuesta, al converger ahora en el tiempo los expedientes iniciados antes y después de la entrada en vigor del Capítulo II del Título XI del Decreto-ley 3/2024.

Vaya por delante que esta Institución no se ha marcado a lo largo de su dilatada andadura el objetivo de intentar una evaluación de datos globales del Sistema de la Dependencia en Andalucía, ni el análisis de evolución de los datos de gestión, o cualquier otro de alcance general, en la medida en que nuestro deber competencial está muy ceñido al compromiso con el derecho individual, a la historia personal que su ejercicio ampara y, solo al hilo de ello abrimos la mirada al contexto de la realidad administrativa y social en que las vulneraciones de derecho se enmarcan, a fin de comprender el conjunto, el todo, y poder formarnos una imagen apegada a la realidad que, a su vez, nos permita ser voz testimonial de las necesidades de los andaluces y andaluzas.

Los datos oficiales, en todo caso, así como su evolución a nivel de comunidades autónomas y al de la situación en Andalucía, en particular, se publican en la página web del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y están accesibles a cualquiera que desee conocerlos.

Partiendo de esta premisa, diremos que en la experiencia por la que hemos discurrido en la anualidad pasada de la mano de las personas afectadas por el Sistema llamado a prestar apoyo a las limitaciones de su capacidad para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria, podemos esbozar algunas apreciaciones que estimamos de interés.

La primera y muy importante -que nadie se llame a engaño-, la práctica totalidad de las personas que demandan el apoyo del Defensor del Pueblo Andaluz frente a las dilaciones y demás disfunciones del Sistema de la Dependencia acuden haciendo valer un derecho vulnerado y el relato de una historia personal y familiar en muchos casos muy delicada, que pone en riesgo su bienestar e incluso su dignidad, tratándose mayoritariamente de personas no solo mayores, sino de edades muy avanzadas. De ahí que las peticiones merezcan una respuesta acorde y el inicio de una actuación de investigación en su caso particular por nuestra parte.

Es lo que en la Institución resumimos, en términos sencillos, con la expresión “¿y para cuando lo mío?”, en que se resumen las peticiones ciudadanas. El interés y la pregunta, por tanto, son legítimos.

Estas personas llaman a nuestra puerta como último recurso, tras años de espera y desesperación, viendo cómo el tiempo se eterniza sin alumbrar un desenlace que no sea el temor de que el intento sea fallido. No pretenden que su petición se alcance sobre otras de mejor derecho, ni preterir en orden a otros dependientes, solo piden que se observen los plazos que la propia normativa ha marcado y a los que viene obligada la Administración.