



4. Dependencia y Servicios Sociales

- Se quejan de la carga de tareas que les impide hacer un trabajo de prevención, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.

- Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.

El Defensor, en las reuniones que mantenemos con los Servicios Sociales, resalta la **importancia de estos como primer punto de encuentro con los ciudadanos y la necesidad de mejora y adecuación a la realidad actual.**

3.3.3. Menores

...

En febrero de 2019 recibimos una llamada desesperada de un padre: habían solicitado el 12 de septiembre de 2018 la Renta Mínima de Inserción Social y no tenía respuesta, por lo que pedía nuestra ayuda. Tenían una hija de 12 años y tanto su mujer como él mismo se encontraban desempleados y sin ningún ingreso. Habían acudido a los servicios sociales de su zona y Cáritas les facilita algo de comida. Debían luz, agua e incluso se han visto obligados a dejar de tomar algún medicamento por no poder pagarlo. En noviembre de 2019 nos comunicaron que le habían aprobado la prestación de Renta Mínima, con efectos desde el 1 de octubre de 2018, 14 meses después de la fecha de la solicitud.

...

3.3.6. Dependencia, Mayores y discapacidad

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante los grandes retrasos en dar efectividad al derecho de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia.

Las familias siguen acudiendo porque se tarda en valorar o en revisar el grado de los dependientes y sobre todo porque, una vez valorados, la prestación no se concede.

Desgraciadamente nos llegan noticias tanto de los afectados, como de los propios trabajadores de la Agencia de la Dependencia que las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o a **la insuficiencia de personal técnico que las gestione.**

Los trabajadores de los servicios sociales nos plantean en nuestras visitas la insuficiencia de personal, la falta de valoradores, que no se cubren las bajas por enfermedad o por maternidad de los trabajadores. Los programas individuales de atención elaborados por los Servicios Sociales se quedan en las Delegaciones Territoriales sin ofrecer recursos mientras tanto. Nos transmiten la insuficiencia de plazas residenciales y el drama que supone que los familiares les transmitan el fallecimiento del dependiente sin habersele otorgado prestación alguna.

En muchas comarcas no existe ninguna residencia pública ni privada con plazas concertadas para personas mayores.

Con respecto a las **valoraciones**, los trabajadores sociales nos trasladan que la demora se está situando en torno a los seis meses, teniendo este retraso mucho que ver con la emisión del informe de condiciones de salud por el Servicio Público de Salud y su remisión a la Delegación Territorial. También se muestran críticos con los criterios empleados para la valoración. Se destaca igualmente la falta de transparencia que preside el Sistema de la Dependencia, que impide a la ciudadanía acceder a la información esencial de su expediente y recibir una respuesta acerca del mismo, ni por teléfono ni por ninguna otra vía.

Otro de los temas que recibimos, tanto en consultas particulares como en las reuniones con los equipos sociales o asociaciones es la **carencia de recursos y centros específicos para personas discapacitadas gravemente afectadas.** Una madre de 74 años se acercó a una de nuestras visitas para contarnos su calvario:

Su hija tiene 41 años y sufre una esquizofrenia paranoide. Le ha agredido en numerosas ocasiones y lleva más de 20 años con la enfermedad diagnosticada. Ha tenido muchos ingresos sin éxito y la situación es cada vez más peligrosa. Necesita urgentemente un recurso asistencial ya que temen incluso por su vida.