



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.



4. Dependencia y Servicios Sociales

Continuando con las **demoras en poder ofrecer un recurso adecuado a las personas en situación de grave dependencia y discapacidad**, una madre nos trasladaba su caso: «Soy madre con dos hijos con ELA, uno con 33 años, convive con ella y con su nieta de seis años de la que tiene la custodia. Por causa de la enfermedad degenerativa de su hijo, la convivencia es difícil y, por el bien de la menor, la ha matriculado interna en un colegio a unos 80 kilómetros de la ciudad en la que residen. Ha solicitado en numerosas ocasiones el ingreso de su hijo en un centro adecuado para su situación física y mental (tiene una discapacidad del 70%), pero le dicen que no hay plazas disponibles para él y que está en una lista de espera que puede durar años».

También nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía**.

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos las preocupaciones que nos trasladan: el envejecimiento de la población en los pueblos y comarcas que visitamos; la falta de transporte público; las dificultades para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios.

También nos llegan denuncias sobre el funcionamiento de los centros o residencias de mayores. Un familiar se quejaba de la limitación en el horario de llamadas y visitas de una residencia concertada. No quería presentar reclamación en la residencia porque temía represalias hacia su familiar. Otra persona nos traslada la denuncia que presentó ya que en la residencia en la que se encuentra un familiar, le han robado, le atienden mal y el equipo técnico no funciona correctamente; o que no hay suficiente personal para atender al número de personas mayores que tienen alojadas.

Ante estas situaciones de riesgo o de maltrato a nuestros mayores, animamos a los interesados a que en primer lugar interpongan reclamación ante el centro o acudan al **teléfono de atención a las personas mayores (900858381)**. El objetivo principal de este servicio es la detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores, tanto en los ámbitos familiar y social, como institucional, y el establecimiento de los mecanismos de intervención que se estimen necesarios, facilitando asimismo la información específica sobre los recursos sociales que precise la persona usuaria.

Otra persona nos traslada su preocupación porque muchas personas mueren solas en sus casas y quiere saber si tenemos datos estadísticos. En este caso le informamos de la **queja de oficio que tenemos abierta para valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano**, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc., que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio.

3.3.8. Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

...

El **arraigo social** es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en España, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social. Este arraigo podrá acreditarse por un **informe emitido por el Ayuntamiento** del domicilio habitual del solicitante. Este certificado se debería emitir en el plazo de 30 días desde la fecha de la solicitud.

Atendimos a una chica que había solicitado el informe de arraigo en el Ayuntamiento. «El pasado 14 de agosto de 2018 solicité el informe de arraigo social en el Ayuntamiento de Sevilla. Desde entonces he realizado cinco reclamaciones por retraso y no me contestan y lo único que me dicen de palabra es que hay mucho retraso en la elaboración de dichos informes por falta de personal de trabajadoras sociales. Yo estoy pendiente de dicho informe para conseguir mi arraigo en España. Presenté la solicitud el 14 de febrero de 2018 pero no me la resuelven hasta que tenga el informe de arraigo».

...