



**Resolución 2018S-2262-17 del Ararteko, de 9 de enero de 2018, por la que se sugieren a la Diputación Foral de Bizkaia mejoras en la información trasladada a las personas usuarias y sus familias referidas a la baja en los servicios de centro de día para personas en situación de dependencia.**

### Antecedentes

Durante el año 2017 el Ararteko ha recibido algunas quejas de familias usuarias de centros de día de Bizkaia que han sido dadas de baja en ellos con el argumento de *"no participar en las actividades del centro"*. En la mayoría de los casos se trata de personas con deterioro cognitivo importante y la falta de participación deriva de esta incapacidad. Las familias argumentan, sin embargo, que este nivel de participación era ya conocido cuando se les adjudicó plaza en el servicio y no les han dado más explicaciones respecto a la decisión adoptada.

La llegada de estas quejas en un corto espacio de tiempo ha suscitado el interrogante en la institución sobre la existencia de un criterio general o un plan de revisión de la situación de los centros de día vizcainos. Más allá de que la actuación de la institución foral obedezca a un plan general o no, la preocupación del Ararteko se extiende a otras dos cuestiones: 1) la alternativa que se plantea para estas personas, pues, si el servicio de centro de día no es ya un recurso idóneo para la persona, así debería quedar constatado en la prescripción técnica que supone el PIA y que, en sustitución, propone otro servicio o prestación; 2) la información que se está ofreciendo a las personas y las familias, incluida la comprobación del grado de comprensión alcanzado. Sobre estas 3 cuestiones el Ararteko se ha interesado ante el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

El departamento foral responde en términos que se irán exponiendo en el siguiente apartado de consideraciones.

### Consideraciones

1. Es preciso comenzar señalando que el Ararteko no está poniendo en cuestión la potestad de la Diputación para proponer cambios en el Plan Individual de Atención (PIA) de las personas en situación de dependencia conforme a la evolución de sus necesidades. Efectivamente, el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales al que las personas residentes en Euskadi tienen derecho se determina por la idoneidad del concreto servicio o prestación a las necesidades de la persona, soportado en informe del profesional que corresponda. Las necesidades pueden evolucionar y con ellas las respuestas asistenciales.

En el caso que nos ocupa se entiende que el servicio de centro de día, que tiene una naturaleza y objetivos concretos definidos en la normativa, pudo ser





idóneo en un momento y haber dejado de serlo en la actualidad. Por otra parte, el contenido concreto de las valoraciones técnicas (de no idoneidad del recurso a las necesidades de la persona) que sustenta y motiva las decisiones administrativas, se inscribe en el ámbito de la discrecionalidad técnica, que esta institución no tiene capacidad para cuestionar.

2. Entrando ya en la primera de las cuestiones planteadas al departamento foral relativa a la eventual existencia de un plan de revisión, conviene precisar que ya se adelantaba en la solicitud de información que resultaría comprensible para el Ararteko que la Diputación Foral buscara con esta medida, además de la adecuación del servicio a las necesidades actuales de cada persona dependiente a la que se aludía en el punto anterior, un aprovechamiento óptimo de los recursos públicos.

La Diputación, sin embargo, no informa de que exista plan o decisión de revisión sistemática de la idoneidad de los servicios de centro de día prescritos a las necesidades de las personas actualmente usuarias. Sí detalla, por el contrario, el procedimiento para el seguimiento y la modificación de los PIA, que en el caso de los expedientes de queja particulares se completaba con las actuaciones realizadas en relación con la situación de las personas.

3. En lo tocante a la información que se ofrece a las personas usuarias (realmente, a las familias de las personas usuarias) en el momento de proponer la baja en el servicio, el departamento foral refiere cómo se procede con carácter general y en términos similares a los ya expuestos en las quejas particulares. Así, informa de que antes de iniciar un procedimiento de baja en centro de día, la trabajadora social correspondiente se pone en contacto con la familia e informa tanto de las causas que motivan la baja como del propio procedimiento. Una vez tramitado el procedimiento, la trabajadora social vuelve a ponerse en contacto con la familia para informarles de la fecha de baja y orientarles sobre las alternativas que el sistema de servicios sociales les ofrece.

Analizada la documentación que las familias aportan, llama la atención la, a juicio de esta institución, excesivamente escueta motivación de la resolución, que se solventa incluyendo sin más explicación alguna de las causas tipificadas en el decreto regulador, escritas de manera literal. Es posible que, en términos administrativos, sea conveniente señalar con precisión la causa tipificada en el decreto por la que se propone la decisión administrativa que se comunica, pero el Ararteko considera que las situaciones particulares tienen más matices, son más ricas y, en todo caso, “desbordan” expresiones más generalistas. Tampoco contribuyen a facilitar la comprensión de los hechos, de las decisiones adoptadas y, en definitiva, la comunicación.

En esta misma línea, también llama la atención la ausencia de argumentación en la desestimación de las alegaciones en las órdenes forales de baja





definitiva, que se zanja con un lacónico “hemos desestimado las alegaciones que usted ha presentado, por lo que procede darle de baja”.

En la explicación ofrecida por la administración parece darse a entender que la conversación previa con la trabajadora social palía estas carencias, pero llama la atención que las familias no hagan referencia a conversaciones de mayor cercanía y profundidad en los detalles de la situación que da origen a la propuesta de baja. No obstante, dado que no estamos ante una absoluta falta de motivación en las notificaciones a la ciudadanía, sólo cabría sugerir a la administración una revisión y, si acaso, reflexión, acerca de los procesos y formatos de información utilizados.

4. El tercer elemento sobre el que el Ararteko se interesaba, esto es, las alternativas tras la determinación de la no idoneidad del servicio a las necesidades de la persona dependiente, el Departamento confirma que se reducen al ingreso en residencia (permanente o temporal) o la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. La mayor o menor amplitud de las alternativas, en todo caso, no se puede atribuir a la Diputación Foral, que desarrolla los servicios que las leyes de servicios sociales (Ley 12/2008, de 5 de diciembre) y dependencia (Ley 30/2006, de 14 de diciembre) reconocen en la cartera de prestaciones y servicios para las personas dependientes en grados altos de falta de autonomía.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente

#### SUGERENCIA

Que el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia preste especial atención a los procesos de información y participación de las personas usuarias y sus familias en los procedimientos de baja de los servicios.

Que mejore las resoluciones y notificaciones administrativas enriqueciendo, en la forma que considere más adecuada, el contenido de la motivación del acto y de la desestimación de las alegaciones presentadas.

