



Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1806714
=====

Asunto: Servicios sociales. Inspección centros tutelados.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta institución por D. (...).

Como conoce, en su escrito inicial de queja el interesado sustancialmente manifestaba que, a pesar de las reiteradas quejas que había presentado a la Comisión de Tutelas de la Generalitat sobre el trato que recibe su mujer, Dña. (...), en la Residencia La Morenica (Villena), donde reside siendo tutelada de la Generalitat, no había obtenido respuesta ni observado cambio de actitudes por parte del personal que la atiende.

En el escrito que le adjunté, el promotor relataba extensamente las situaciones que tanto su mujer como él, cuando la visita, padecen constantemente. Por ejemplo, expresa su malestar por la falta de adecuación de las gafas a su actual visión o el nulo tratamiento dental que recibe, a pesar de disponer de dinero para ello, relata las «sanciones» que le imponen que atentan contra su salud (falta de análisis o pruebas de azúcar), dificultades para visitarla, etc.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a esta Conselleria el 25/07/2018. Tras requerir la respuesta el 06/09/2018 y el 01/10/2018, finalmente nos respondió a través de un informe de fecha 03/10/2018, y entrada en esta institución el 18/10/2018, en este sentido:

Dña. (...) fue incapacitada por sentencia de fecha 3 de julio de 2015 del Juzgado de Primera Instancia N.º 3 de San Vicente del Raspeig. En dicha sentencia se nombra tutora de la incapaz a la Comisión de Tutelas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, habiendo aceptado el cargo el 3 de diciembre de 2015.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 30/10/2018	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Su marido D. (...) ha solicitado la remoción del cargo de tutor, celebrándose la vista el pasado 26 de octubre y dictado el 30 de octubre del 2017 Auto en el que se declara que no ha lugar a la remoción solicitada (proc. (...)/2016 del JPI n.º 2 de Villena).

El Sr. (...) ha hecho varias solicitudes de salidas de Inés a su domicilio que hasta la fecha no se han valorado positivamente, teniendo en cuenta los informes emitidos por el Equipo Técnico de la Residencia la Morenica donde se encuentra atendida desde el 30 de octubre de 2015.

Todo lo expuesto hasta este momento, ya se informó con más detalle en la respuesta que se elaboró respecto a la queja núm 1717142 que D. (...) formuló al Síndic de Greuges el 10 de noviembre de 2017.

La nueva queja que presenta hace referencia a las deficiencias en la atención sanitaria que a su parecer recibe su esposa, concretamente en temas relativos a la atención dental y oftalmológica. De ambos aspectos se ha solicitado información concreta a la Residencia La Morenica y según informe de fecha 12 de septiembre de 2018, se han realizado las pertinentes revisiones en ambos especialistas.

El 25 de junio de 2018, la interesada tuvo revisión oftalmológica en el centro integrado de Villena, y se le emplaza para próxima revisión en junio de 2019.

El pasado mes de marzo de 2018, Dª (...) tuvo cita con el odontólogo, sin indicación de necesidad de intervención alguna. Tras recibir las quejas del Sr. (...), el 11 de septiembre el médico del centro de la Morenica, realiza una revisión a Inés y no observa ninguna anomalía. La interesada manifiesta no tener ninguna molestia, pero sí refiere que le gustaría realizarse una limpieza bucal y ya se le está gestionando la cita para ello.

Desde la Residencia la Morenica, se hace constar las circunstancias que se dan en las visitas entre nuestra tutelada y su esposo, que en muchos casos es de agitación en la relación entre ambos, llegando a tener que mediar los profesionales del centro para manejar dichos conflictos.

La actitud del esposo de Dña (...), actitud de desconfianza y de cuestionamiento del trabajo y la atención que recibe su esposa, hace muy difícil crear una relación de ayuda y de confianza con la propia incapaz y esto repercute negativamente en su evolución.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja el 22/10/2018 al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial y expresando su contrariedad por el hecho de que la Conselleria realice su informe basándose únicamente en las apreciaciones e informaciones remitidas por el propio centro objeto de quejas, y no por un servicio o personal ajeno al mismo y, por lo tanto, independiente.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo:

Resulta razonable la alegación realizada por el propio promotor de esta queja al solicitar que los informes que haya de realizar la Conselleria, tras las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios o familiares, sean emitidos por técnicos de la propia Conselleria, del servicio de inspección, o por personal externo, no estimándose acertado suplir las necesarias indagaciones con las respuestas dadas por los propios responsables de los centros gestionados por una entidad privada.

En la queja de oficio relativa al ejercicio de la tutela de mayores por la Generalitat, tramitada en esta misma institución con el nº 201513496, ya indicábamos que, según las informaciones recabadas de las personas responsables de los centros residenciales donde residen personas con capacidad de obrar modificada cuyo cargo tutelar es ejercido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la actual dotación de las unidades técnicas de tutelas de las direcciones territoriales no permite el correcto ejercicio de las obligaciones contraídas por la administración pública al asumir el referido cargo tutelar.

Se nos reconocía que, si bien se recaban informes de evolución semestral de las personas sobre las que se ejerce cargo tutelar, resulta inviable el contacto personal y el conocimiento directo de sus necesidades. El conocimiento de las circunstancias de la persona sobre la que se ejerce la institución de protección se realiza, por norma general, a través de la mediación de otros profesionales (centros, equipos municipales de servicios sociales, etc.), siendo prácticamente nula, la relación directa entre el tutor y la persona con capacidad modificada.

De hecho, en el caso que nos ocupa, la Conselleria, en respuesta a nuestra solicitud de informe, se refiere, en todo momento, a las informaciones recabadas desde el propio centro residencial La Morenica, a su equipo técnico, no acreditando ninguna inspección o visita a cargo del personal acreditado para estas tareas de la propia Conselleria tendente a averiguar los datos y hechos expuestos en esta queja.

Resulta evidente, y así lo hemos manifestado en otras ocasiones desde esta institución, que el ejercicio de las obligaciones de supervisar, vigilar y controlar la atención y cuidados recibidos por los tutelados en estos centros se limita al trasvase de informes y consultas entre técnicos de centros u otros responsables del seguimiento. En raras ocasiones existe contacto directo entre las personas tuteladas y el personal técnico de las unidades técnicas de tutelas.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Las inspecciones, comprobaciones y estudios de las quejas denunciadas por esta u otra vía sean realizadas por personal ajeno al propio centro investigado, garantizándose así un contacto directo de la administración pública con sus tutelados, permitiendo atender directamente los problemas que aleguen.
- Proceda a emitir un informe de este caso concreto según las indicaciones contenidas en la anterior recomendación y dé traslado del mismo a la persona interesada y a esta institución.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana