

# LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (SAAD)

LA OPINIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE PERSONAS  
MAYORES Y CON DISCAPACIDAD. ANÁLISIS

**PABLO COBO GÁLVEZ**  
Director de la Revista

---

*Es intención del Consejo de Redacción de la Revista incluir la opinión de los usuarios sobre aquellos temas que constituyen el núcleo esencial del Sistema y su aplicación. Para ello contaremos con las organizaciones de mayores y de las personas con discapacidad, representadas en los órganos consultivos del SAAD, Consejo Estatal de Mayores y Consejo General de la Discapacidad.*

*Los derechos de las personas en situación de dependencia constituyen un apartado importante del Título preliminar de la Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a las Personas en situación de dependencia (LADAD). Es por ello que en el número de hoy se incorpora un artículo, firmado por el Presidente del CERMI en el que se analiza uno de los derechos más relevantes a partir de la aprobación y ratificación por España de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, como es el derecho a la libre elección.*

*Para abordar este asunto se ha elaborado un breve encuesta (se incorpora al final de este resumen), que se ha sometido a la cumplimentación de 28 responsables y directivos de otras tantas organizaciones. La encuesta se ha realizado entre los días 20 de enero y 5 de febrero, habiendo contestado a la encuesta el 50%.*

## **A) OBJETO DE LA ENCUESTA**

La encuesta pretende conocer la opinión de las organizaciones de usuarios o beneficiarios del SAAD sobre los siguientes aspectos:

1. Si la Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a las Personas en situación de dependencia recoge (Art. 4) de forma suficiente los derechos de las personas en situación de dependencia.

2. Si se está garantizando adecuadamente la aplicación de estos derechos por parte de los dos actores que intervienen de forma directa: las administraciones públicas, responsables de su desarrollo, reconocimiento del derecho, financiación y control, y los proveedores de servicios, como encargados de prestar el servicio correspondiente.

3. Si el procedimiento establecido en la Ley (art. 29) sobre la libre elección del beneficiario, entre las prestaciones y servicios que constituyen el programa individual de atención (PIA), es adecuado y suficiente.

4. Si existe desacuerdo entre el profesional responsable del programa y el beneficiario, qué criterio debe primar.

## **B) RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

**Primera cuestión: ¿Recoge la Ley de forma suficiente los derechos de las personas en situación de dependencia?**

Parece necesario recordar al lector de qué forma la LAPAD aborda el tema de los derechos de las personas en situación de dependencia. El legislador opta por recoger en el texto todos los derechos, incluidos los fundamentales, que tienen relación con la situación de vulnerabilidad de este colectivo de personas. Para ello dedica el siguiente artículo, en el que además de los derechos determina también las obligaciones.

“Artículo 4. Derechos y obligaciones de las personas en situación de dependencia.

1. Las personas en situación de dependencia tendrán derecho, con independencia del

lugar del territorio del Estado español donde residan, a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, en los términos establecidos en la misma.

2. Asimismo, las personas en situación de dependencia disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente, y con carácter especial de los siguientes:

2.1. A disfrutar de los derechos humanos y libertades fundamentales, con pleno respeto de su dignidad e intimidad.

2.2. A recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.

2.3. A ser advertido de si los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la previa autorización, expresa y por escrito, de la persona en situación de dependencia o quien la represente.

2.4. A que sea respetada la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.5. A participar en la formulación y aplicación de las políticas que afecten a su bienestar, ya sea a título individual o mediante asociación.

2.6. A decidir, cuando tenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su capacidad de autogobierno.

2.7. A decidir libremente sobre el ingreso en centro residencial.

2.8. Al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos involuntarios, garantizándose un proceso contradictorio.

2.9. Al ejercicio pleno de sus derechos patrimoniales.

2.10. A iniciar las acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa del derecho que reconoce la presente Ley en el apartado 1 de este artículo. En el caso de los menores o personas incapacitadas judicialmente, estarán legitimadas para actuar en su nombre quienes ejerzan la patria potestad o quienes ostenten la representación legal.

2.11. A la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y aplicación de esta Ley.

2.12. A no sufrir discriminación por razón de orientación o identidad sexual.

3. Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para promover y garantizar el respeto de los derechos enumerados en el párrafo anterior, sin más limitaciones en su ejercicio que las directamente derivadas de la falta de capacidad de obrar que determina su situación de dependencia.

4. Las personas en situación de dependencia y, en su caso, familiares o quienes les representen, así como los centros de asistencia, estarán obligados a suministrar toda la información y datos que les sean requeridos por las Administraciones competentes, para la valoración de

su grado y nivel de dependencia; a comunicar todo tipo de ayudas personalizadas que reciban, y a aplicar las prestaciones económicas a las finalidades para las que fueron otorgadas; o a cualquier otra obligación prevista en la legislación vigente”.

Sobre la pregunta de si Ley recoge de forma suficiente los derechos de las personas en situación de dependencia, entre 0 y 5, la puntuación media obtenida ha sido de 3,5.

Existe alguna propuesta en el sentido de ampliar el artículo 4 para indicar a los usuarios cómo hacer valer sus derechos cuando estos no son atendidos y crear una figura del defensor o fiscal de personas en situación de Dependencia.

### **Segunda cuestión: ¿Se garantiza adecuadamente la aplicación de estos derechos por parte de las Administraciones Públicas?**

La media de respuestas da una puntuación de 2,3. Los comentarios aluden al insuficiente compromiso de las Administraciones en la puesta en marcha y aplicación del SAAD, que son en definitiva quienes deben garantizar el derecho, especialmente por su falta de compromiso en la financiación, lo que ha impedido a los proveedores realizar su trabajo en buenas condiciones.

### **Tercera cuestión: ¿Se garantiza adecuadamente la aplicación de estos derechos por parte de los proveedores?**

La puntuación media es de 2,2. No se hacen suficientes referencias explicativas sobre las causas en que se fundamenta esta baja puntuación. En algún caso se alude a:

- La escasa dedicación al mantenimiento y potenciación de las facultades que todavía se conservan y a la aplicación de los servicios de rehabilitación.
- La falta de calidad de la ayuda a domicilio.
- La falta de cualificación profesional de la figura del asistente personal.

### **Cuarta cuestión: En el supuesto de que crea que no se garantizan de forma suficiente ¿Puede señalar cuáles de ellos están menos garantizados?**

Entre los derechos que se consideran menos garantizados se citan:

- El acceso al derecho en condiciones de igualdad independientemente del lugar donde se resida, como consecuencia de la distinta intensidad de los servicios, el diferente régimen de compatibilidades e incompatibilidades o la participación económica no homologada de los beneficiarios en el coste de los servicios, según la Comunidad Autónoma donde se resida.
- La falta de garantías sobre el derecho a la dignidad de las personas, señalado por alguna de las organizaciones.
- La libre elección del beneficiario.
- El derecho a la autonomía de decisión.
- Recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.
- Participar en la formulación y aplicación de

las políticas que afecten a su bienestar, ya sea a título individual o mediante asociación.

- Participar en la formulación, toma de decisiones y aplicación de su PIA.

- Recibir servicios y prestaciones de calidad y conocer los estándares aplicables en cada caso, así como participar en la evaluación de los servicios y prestaciones recibidos.

- Contar con una persona que actúe como profesional de referencia, que sirva como elemento de contacto permanente y que vele por la coherencia del proceso de atención y la coordinación entre servicios y prestaciones, así como con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.

- Formular quejas o reclamaciones sobre los servicios y prestaciones recibidas, y a obtener en todo caso contestación a las mismas, así como presentar sugerencias sobre dichas cuestiones.

- Recibir respuesta de la Administración por escrito y en el plazo estipulado, a la resolución de los trámites iniciados, a las solicitudes de información sobre los mismos, etc.

- Recibir el servicio de atención directa antes que prestaciones económicas

### **Quinta cuestión: ¿Es adecuado y suficiente el procedimiento establecido sobre la libre elección del programa individual de atención?**

El resultado de la puntuación media es de 2,0.

Sobre esta pregunta ha habido una gran dis-

persión en las respuestas, desde quienes puntúan muy bajo a quienes lo hacen muy alto. Es posible que no se haya formulado bien. Seguramente debió recogerse en texto de la misma el procedimiento que regula el artículo 29 de la Ley. *“En el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones correspondientes, los servicios sociales del sistema público establecerán un Programa Individual de Atención en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas a sus necesidades de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado y nivel, con la participación previa consulta y, en su caso, elección entre las alternativas propuestas del beneficiario y, en su caso, de su familia o entidades tutelares que le represente”.*

El texto incorpora un procedimiento que supera el del trámite de consulta previa, establecido para los actos administrativos en la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. Obliga a los Servicios Sociales a establecer un Programa Individual de Atención en el que se determinen las modalidades de intervención más adecuadas a sus necesidades de entre los servicios y prestaciones económicas a que tiene derecho según su grado y nivel, y deja que el beneficiario elija entre las alternativas propuestas. Intervienen en primer lugar los profesionales, que son quienes proponen los servicios y/o prestaciones, y a continuación el beneficiario, que es quien elije.

Este procedimiento ha sido, en general, bien asumido en la gestión por las Administraciones y que se conozca no ha planteado problemas en número que puedan ser significativos. No obstante, tal y como está formulado puede plantearse el caso de que haya disconformidad

entre la propuesta que los técnicos consideren más adecuada y el deseo del beneficiario que quiere otro servicio o prestación. Para esta cuestión se ha formulado la siguiente pregunta:

**Sexta cuestión: En caso de desacuerdo entre el profesional y el beneficiario ¿Qué criterio debe primar?**

Las respuestas son variadas y algunas de ellas de gran interés, aunque son más los que responden que debe primar el del profesional, existen aportaciones, como las siguientes:

“Deben establecerse mecanismos de mediación y resolución de disputas en caso de desacuerdo”.

“Estos casos de desacuerdo, con independencia de que el usuario los tramite mediante la correspondiente reclamación o recurso, deberían someterse al dictamen de un equipo técnico que revisase el expediente y plantease un nuevo dictamen-propuesta, para su resolución definitiva por el órgano o unidad competente”.

“En cuestiones técnicas debe primar el criterio del profesional y en cuestiones personales el del beneficiario”.

“Debe primar la opinión del profesional una vez garantizada la independencia de juicio y correcta aplicabilidad de los criterios existentes”.

**Modelo de Encuesta sobre derechos de las personas en situación de dependencia.**

Organización.....

Valore de 0 a 5 señalando con una X las preguntas 1, 2, 3 y 5.

Al finalizar el cuestionario puede realizar los comentarios y consideraciones que considere conveniente.

Preguntas	Respuestas																														
<p>1. ¿Considera que la ley recoge de forma suficiente en el artículo 4º los derechos de las personas en situación de dependencia?</p> <p>2. ¿Se están garantizando adecuadamente la aplicación de estos derechos por parte de las Administraciones Públicas?</p> <p>3. ¿Se están garantizando adecuadamente la aplicación de estos derechos por parte de los proveedores de servicios?</p> <p>4. En el supuesto de que crea que no se garantizan de forma suficiente ¿Puede señalar cuáles de ellos están menos garantizados?</p> <p>5. ¿Piensa que el procedimiento establecido de elección por el beneficiario entre las prestaciones o servicios que constituyen el programa individual de atención (PIA) es adecuado y suficiente?</p> <p>6. En caso de desacuerdo entre el profesional y el beneficiario ¿Qué criterio debe primar? Elija entre ellos.</p>	<table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5																								
0	1	2	3	4	5																										
Comentarios y observaciones																															