



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

Ref.: 2021AG01061600016

A LA MESA DEL PARLAMENTO

Inés Arrimadas García, presidenta, Noemí de la Calle Sifré, diputada del Grup Parlamentari de Ciutadans, de acuerdo con lo establecido por el artículo 109.b del Reglamento del Parlamento, presentan la siguiente proposición de ley:

Ley de medidas urgentes para la mejora de la calidad en la prestación de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia

MEMORIA JUSTIFICATIVA

La difícil situación socioeconómica que viven los ciudadanos más desfavorecidos en situación de dependencia hace imprescindible contar unos servicios de atención a los mismos de una alta calidad y efectividad. Las últimas evaluaciones públicas y privadas sobre la gestión de dichos servicios muestran una situación que dista mucho de la óptima. Por ello, es imprescindible establecer mecanismos legales de evaluación y optimización de la gestión de este tipo de servicios.

Exposición de motivos

Como han venido poniendo de manifiesto los informes de instituciones públicas y privadas en los últimos años, la efectividad de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia está siendo muy deficiente.

La efectividad de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia es de vital importancia para un estado social como España e implica un deber de todos los deberes públicos en favor de las personas más desfavorecidas de nuestra sociedad.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

Además, la actual crisis económica que estamos sufriendo hace más imprescindible si cabe contar con mecanismos de protección social efectivos y de calidad.

En Cataluña, como ocurre en otros territorios de España, varias instituciones públicas, algunas de renombre constatado como el Sindic de Greuges, han denunciado la falta de transparencia y de vocación de servicio en la gestión y la aplicación efectiva de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Estas circunstancias dificulta de manera directa el pleno beneficio por parte de los ciudadanos más necesitados. Asimismo, de manera indirecta se imposibilita tanto a los ciudadanos como a las instituciones su deber de velar por el funcionamiento y la calidad de estos servicios.

Es por ello que, partiendo de las amplias competencias de las que dispone la Generalitat de Cataluña y de su responsabilidad como gestor de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, es imprescindible establecer una serie de medidas urgentes destinadas a mejorar la transparencia y la efectividad en la prestación de este tipo de servicios.

Esta ley recoge una serie de parámetros cuya medición, publicación y posterior análisis permitirán evaluar la calidad y efectividad en la prestación de servicios de autonomía personal y dependencia, cuya publicidad proactiva y actualizada es un deber de la Generalitat de Catalunya.

Asimismo, se establece un primer marco jurídico aplicable a las listas de espera en la prestación de servicio. Este marco aplicable gravita sobre el principio de transparencia en la gestión de los servicios públicos e implica el deber de publicar las listas de espera existentes así como los criterios para su elaboración y en su caso modificación.

Además, se establece como derecho legal del usuario a conocer en todo momento su posición en la lista de espera, sin perjuicio de dar absoluto y riguroso cumplimiento a la normativa relativa a la protección de datos personales.

Se establece un registro único como mecanismo de coordinación de la oferta y la demanda de servicios relativos a la sanidad.

En último lugar, se establecen mecanismos que vinculen la retribución de los máximos responsables políticos en la gestión de los servicios relativos a la autonomía personal o la prestación de servicios a las personas en situación de dependencia.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

Ley de medidas urgentes para la mejora de calidad en la prestación de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia

Capítulo 1. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y finalidad

La presente ley tiene por objeto introducir una serie de medidas urgentes pero permanentes con la finalidad última de mejorar la puntualidad y en general la calidad en la prestación de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Artículo 2. Principios

Los principios aplicables a la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia son la claridad, la transparencia, la independencia, la neutralidad, la objetividad y la diligencia.

Artículo 3. Deberes de los poderes públicos

1. Los poderes públicos velarán por adoptar y aplicar en cada momento los sistemas de evaluación que más adecuadamente permita evaluar la calidad de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia con aplicación de los anteriormente indicados principios.
2. En todo caso, los procesos de evaluación deberán mostrar la imagen más fiel posible de la calidad real de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.
3. La presente Ley se establece como desarrollo y con conformidad a la legislación básica aplicable a la calidad en la prestación de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

4. Las iniciativas reglamentarias y/o ejecutivas que se adopten al amparo de esta ley deberán ser conforme con lo previsto en esta ley y lo previsto en cada momento con la legislación básica aplicable.

Capítulo II. Medidas relativas al tiempo de espera y la listas de espera en la prestación de los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia

Artículo 4. *Tiempo de espera en la prestación del servicio, en el reconocimiento de la situación de dependencia, en la elaboración y comunicación del Programa Individual de Atención y listas de espera*

1. Se entiende por tiempo de espera en la prestación el tiempo efectivamente transcurrido entre la solicitud del interesado en la prestación de cualquier servicio y la efectiva prestación de cualquier servicio o servicios que preste la administración con resultas de dicha solicitud.
2. Se entiende por tiempo de espera en la evaluación de la situación de dependencia el tiempo efectivamente transcurrido entre el inicio del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia y la resolución y comunicación al interesado de dicho expediente.
3. Se entiende por tiempo de espera relativo al Programa Individual de Atención el efectivamente transcurrido entre el momento en que los servicios sociales competentes reciben el expediente de reconocimiento de la situación de dependencia y elaboran y comunican al interesado el Programa Individual de Atención correspondiente.
4. Se entiende por lista de espera el registro del conjunto de solicitantes de prestación de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia existentes en cada momento pendiente recibir la prestación del servicio en cuestión, ordenados según los criterios aplicables.

Artículo 5. *Publicidad de criterios de listas de espera*

1. La Generalitat de Cataluña publicará con periodicidad los criterios aplicables para la confección y modificación de listas de espera en la



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

prestación de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Artículo 6. *Deberes de los prestadores en relación con las listas de espera*

1. Los prestadores de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia de titularidad pública o de titularidad privada, cuando presten por cuenta de los poderes públicos, deberán:
 - A. Contar con un registro específico de listas de espera para cada uno de los servicios que ofrezcan.
 - B. Contar con mecanismos que permitan el conocimiento en todo momento al usuario del lugar que ocupa en la lista de espera correspondiente.
 - C. Aplicar en la confección de las listas de espera los criterios establecidos en cada momento.
 - D. En el caso de los prestadores de servicios de titularidad privada el registro específico de listas de espera se circunscribirá solamente a las prestaciones de servicios que lleven a cabo por cuenta de los poderes públicos.
2. La incorporación, conservación y tratamiento de los datos personales de los usuarios solicitantes de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia deberá realizarse de conformidad con la normativa de protección de datos.

Artículo 7. *Sistema de coordinación y mejora de la eficiencia de la oferta pública de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia*

1. La Generalitat establecerá un sistema de coordinación y mejora de la eficiencia de la oferta pública de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia basada en la utilización de un registro único organizado por servicios.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

2. En dicho registro único, constarán de manera separada los servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia ofertados por el sistema público de salud de la Generalitat de Cataluña, con indicación tanto de la disponibilidad de ofrecimiento por cada uno de los centros de atención sanitaria como de las posibles listas de espera existentes [s](#) en cada momento.
3. La Generalitat de Cataluña velará porque, en estricta aplicación de los criterios establecidos, los prestadores que en cada momento tengan mayor disponibilidad asuman la prestación del servicio a aquellos usuarios que se encuentren en listas de espera de los prestadores con menor disponibilidad o mayor demanda.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5, con la finalidad de prestar los servicios correspondientes de la forma más inmediata posible y con absoluto respeto al principio de calidad de los datos personales, en aplicación del sistema de coordinación previsto en este artículo los prestadores implicados podrán comunicarse los datos personales de los usuarios solicitantes sin necesidad de contar con su consentimiento.
5. La Generalitat de Cataluña velará porque en la aplicación del sistema de coordinación el tratamiento de los datos personales de los usuarios solicitantes sea conforme con la normativa de protección de datos personales. En particular, deberá velar porque se aplique una política activa de anonimización de datos siempre que sea técnicamente posible.

Capítulo III. Medidas de transparencia y de medición de la calidad de los servicios de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia públicos

Artículo 8. *Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia*

1. La Generalitat deberá contar con un Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia en el que se consignará de manera individualizada y para cada uno de los servicios que ofrezcan los tiempos medios de espera en la prestación efectiva de los servicios.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

2. Asimismo, en dicho Registro constaran los tiempos medios de espera en la evaluación de la situación de dependencia, el tiempo medio en la elaboración y comunicación de los Programas Individuales de Atención y el número de propuestas de Programas Individuales de Atención no aceptados voluntariamente por el interesado, el número de solicitudes de interesados resueltas, el número de solicitudes retiradas por el propio interesado, el número de recursos contra resoluciones de las administraciones pública durante la tramitación y el número de reclamaciones y recursos contenciosos administrativos relativos a la solicitud, la evaluación de la situación de dependencia y la gestión y prestación de servicios relativos a la autonomía personal y los servicios a personas en situación de dependencia.
3. Para el cálculo de los tiempos medios de espera se tomaran en cuenta los datos de cada mes natural relativos.
4. Dicho registro público deberá ser periódicamente actualizado. En todo caso, los datos contenidos en cada momento en el registro deberán actualizarse con una periodicidad mínima de carácter mensual.

Artículo 9. *Publicidad y transparencia del Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios relativos a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia*

1. El Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia deberá ser fácilmente accesible para todos los ciudadanos.
2. El Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia deberá ser accesible en todo momento a través de medios telemáticos y físicos, debiéndose identificar destacadamente su acceso en la sede electrónica o sitio web principal del prestador de servicios y no requiriéndose requisito especial alguno para acceder a dicho registro.
3. El Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia deberá ir incorporando y publicando los datos históricos



PARLAMENT DE CATALUNYA

Grup Parlamentari de Ciutadans

correspondientes a meses transcurridos permitiendo su consulta con facilidad.

4. Los valores publicados en el Registro Público de Transparencia en la gestión de servicios a la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia durante el año deberán incorporarse a las memorias evaluativas de los servicios.

Disposición final primera. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña, excepto las medidas que impliquen un aumento de los créditos o una disminución de los ingresos en relación con el presupuesto vigente, que no entraran en vigor, en la parte que comporte afectación presupuestaria, hasta el ejercicio presupuestario siguiente al de la entrada en vigor.

Palacio del Parlamento, 1 de junio de 2016

Inés Arrimadas García
Presidenta del GP C's

Noemí de la Calle Sifré
Diputada del GP C's