

VILÀ CIERRA LA ACTUACIÓN DE OFICIO SOBRE LOS ACUMULADORES PATOLÓGICOS CON LA RECOMENDACIÓN DE ATENDER AL VECINDARIO AFECTADO Y GARANTIZAR QUE TODOS LOS PROFESIONALES TENGAN ACCESO AL PROTOCOLO

- La Síndica de Greuges valora muy positivamente que el Ayuntamiento haya establecido un modelo de intervención igual para toda la ciudad.
- “Destacamos la integración de los servicios de salud en este nuevo modelo de atención a personas con patología acumuladora”, ha destacado la defensora.
- La Síndica considera que se debería debatir, en la próxima revisión del protocolo, el papel del vecindario en la intervención.

Barcelona, 29 de enero de 2020 - La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha cerrado la actuación de oficio sobre los acumuladores patológicos con dos recomendaciones: velar porque el vecindario que convive con una persona acumuladora patológica sea escuchado y atendido, y garantizar que todos los profesionales de los servicios implicados tienen acceso al protocolo de actuación.

El origen de la actuación de oficio

La Sindicatura de Greuges de Barcelona decidió actuar de oficio después de tener conocimiento, en los últimos años, de situaciones de personas acumuladoras (síndrome de acaparamiento compulsivo o trastorno por acumulación de objetos) o acumuladoras de animales (síndrome de Noé), en un entorno de deterioro personal y material importante. Este hecho genera **consecuencias negativas en las mismas personas y en el vecindario con quien conviven.**

Otro de los motivos para la intervención de oficio fue la **observación de diferentes modelos de actuaciones municipales en casos de personas acumuladoras, en función de los distritos donde se producían.** A su vez, también se constató una **dilación importante en la resolución de estas situaciones.** Por todos estos motivos, y con el objetivo de ejecutar una radiografía actual de los diferentes servicios, circuitos, medios y protocolos, la Síndica de Greuges de Barcelona ha contactado con: la **Tenencia de Ecología, Urbanismo y Movilidad** (conocer la actuación del Servicio de Limpieza y las directrices del Servicio de Inspección a los diferentes departamentos de inspección de los distritos); la **Comisionada de Salud** (cuál es la actuación la red de salud de los Centros de Atención Primaria y los centros de salud mental); el **Instituto Municipal de Servicios Sociales** (cómo intervienen los servicios sociales básicos de cada barrio); y el **Comisionado de Seguridad** (conocer los protocolos de intervención de Guardia Urbana y Bomberos).

Objetivo: homogeneizar criterios y actuaciones en toda la ciudad

Entre los años 2016 y 2017, la Síndica de Greuges de Barcelona tuvo conocimiento que, según el distrito donde se hubiera denunciado la presencia de una persona acumuladora patológica, la actuación municipal determinaba que intervinieran unos servicios que en otros territorios no eran requeridos, situación que demostraba **que el Ayuntamiento de Barcelona no disponía de un único modelo de actuación en toda la ciudad**. Hasta ese momento, la intervención recaía en profesionales de determinados ámbitos que no tenían otorgada la capacidad de decisión para reorientar el caso. Si no se contaba con la voluntariedad de la persona afectada, difícilmente se incidía en la patología detectada y la coordinación entre servicios dependía de los acuerdos a los que se hubiera llegado entre los responsables del distrito. La falta de colaboración entre departamentos a menudo derivaba en la abstención de cualquier intervención y, en los casos en los que se podía contar con cierta voluntariedad de la persona acumuladora, el trabajo se basaba en generar un vínculo entre la persona y el profesional, con el objetivo de llegar al reconocimiento de la patología y la autorización para empezar a higienizar la vivienda.

El Instituto Municipal de Servicios Sociales explicaba que, en relación con esta situación y conjuntamente con la Universidad de Barcelona durante el periodo 2013-2016, había elaborado una guía de apoyo para profesionales de los servicios sociales básicos, con una serie de conclusiones y reflexiones en que se mencionaban los diferentes servicios que tenían que intervenir según las características que presentara la persona acumuladora. **“Ya se apuntaba también la necesidad de reforzar la colaboración entre estos servicios intervinientes pero no se había avanzado más”**, ha afirmado la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà. **Del resto de organismos consultados**, algunos disponían de circuitos parciales de intervención, otros reconocían abiertamente la necesidad de homogeneizar en toda la ciudad aquello que se estaba haciendo en algunos distritos, y otros reconocían abiertamente que las intervenciones quedaban condicionadas por la dirección del distrito.

A partir del inicio del expediente de oficio, las solicitudes de información cursadas a diferentes servicios y departamentos municipales implicados en la atención a personas con patología de acumulación compulsiva, y las entrevistas mantenidas con los responsables de estos organismos, **la Gerencia Municipal y la Dirección de Salud impulsaron un grupo de trabajo con el objetivo de homogeneizar, actualizar e implantar en la ciudad un protocolo de atención a las personas acumuladoras patológicas**, en el cual se incluyó la red de salud, que hasta entonces no formaba parte.

El grupo de trabajo lo han formado profesionales de servicios sociales, de salud, de distritos y de los servicios de inspección. **Después de casi dos años de debate**, de experiencias piloto, revisiones y valoraciones, a finales de la primavera del 2019, **el trabajo se ha dado por concluido y se ha validado el protocolo con todos sus circuitos**, se han identificado los equipos intervinientes y sus responsables, se ha implantado en todos los distritos, y se ha concretado el calendario de valoración y de propuestas de mejora.

Circuito de recepción y matriz de intervención

El circuito de recepción de casos converge en un equipo gestor creado en cada distrito, que será el que verificará la acumulación y determinará si se está ante una persona acumuladora patológica y si se tiene que iniciar la intervención municipal. Este equipo gestor está formado por quien asume la gerencia del distrito, el técnico o técnica de prevención y un/a representante de la Dirección de Servicios de Licencias e Inspección, de los Servicios de Salud, de los Servicios Sociales, de la Guardia Urbana y de los Servicios Jurídicos. Opcionalmente, y si se tiene conocimiento de la presencia de animales, también participará un/a representante de la Oficina de Protección de Animales de Barcelona (OPAB).

El otro circuito, denominado matriz de intervención, diferencia si se trata de una intervención que cuenta con o sin la voluntariedad de la persona acumuladora, y determina, según sea el caso, los canales para acceder a la persona o al domicilio, los recursos a utilizar, el seguimiento de la evolución de la persona y su trastorno hasta dos años.

La valoración de la Síndica

Esta Sindicatura valora muy positivamente que el Ayuntamiento de Barcelona haya establecido un modelo de intervención igual para toda la ciudad, con el objetivo cumplir con el artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales, que recoge la buena Administración como principio rector de la actuación de las administraciones públicas. **“Queremos destacar la integración de los servicios de salud en este nuevo modelo de atención a personas con patología acumuladora”**, ha hecho inciso la síndica. Los Centros de Atención Primaria (CAP) son servicios de uso habitual de buena parte de la ciudadanía y, por lo tanto, su equipo profesional puede detectar personas que presenten esta patología y que no estén dentro del circuito habitual de atención municipal. **“Incluir los centros de salud mental facilitará la coordinación entre servicios y permitirá establecer mejor las pautas de intervención”**, ha añadido Vilà.

Todos los expedientes en los que se ha intervenido desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona han sido iniciados por las quejas del vecindario de una persona que sufría el trastorno de acumulación y que repercutía de forma negativa en la convivencia de las diversas familias de la misma finca. **“En este sentido, es cierto que la intervención se tiene que hacer en la persona que genera este problema de convivencia, pero no se puede olvidar el resto de ciudadanía que comparte espacios comunes con ella y sufre las consecuencias directas de su trastorno: suciedad, malos olores, insectos, riesgo de incendio, etc.”**, ha explicado la defensora.

Sin embargo, en este nuevo modelo de intervención se echa de menos la atención o interlocución con el vecindario. El informe del Instituto Municipal de Servicios Sociales afirma que *para conseguir el éxito de las actuaciones y su prevalencia, es necesaria e imprescindible la colaboración de las comunidades de vecinos y vecinas, dado que hay que vincular de nuevo a la persona acumuladora con el vecindario más allá de las quejas y denuncias.* **“Desde esta Sindicatura consideramos que se debería debatir, en la próxima revisión del protocolo, sobre el papel del vecindario en la intervención y la conveniencia de establecer uno de los servicios actuantes como su referente”**, ha manifestado la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà.

En la documentación entregada por los responsables del proyecto, se anunciaba que la implantación en todos los distritos se produciría a partir del mes de marzo de 2019. Se ha consultado el portal documental de consulta para los profesionales de servicios sociales y no se ha encontrado ninguna referencia al protocolo y la documentación generada. Esta ausencia introduce dudas de cómo se ha divulgado el protocolo en cada uno de los servicios implicados para garantizar que todos los profesionales afectados tengan conocimiento de su contenido y de cuál debe ser su actuación.