

LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA INSISTE EN LA NECESIDAD DE PROFUNDIZAR EN LOS DERECHOS Y DEBERES QUE REGULEN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Barcelona, 24 de febrero de 2021 – Históricamente, usuarios del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) se han dirigido a la Síndica de Greuges de Barcelona manifestando su malestar. Exponen, principalmente, incumplimientos por parte de las empresas prestamistas del servicio en el ámbito de horarios, o incluso por la no prestación del servicio. Si bien de una u otra manera, habían recibido explicaciones y a veces también disculpas, el incumplimiento del servicio previsto (a menudo con personas de avanzada edad, que viven solas, y con un elevado grado de dependencia o discapacidad) puede trastornar de forma significativa su cotidianidad. Cuando se dan incidencias en la prestación del servicio y las personas afectadas quieren presentar queja o solicitan que mejore la prestación del servicio, aparecen dudas sobre los circuitos a seguir y se observan incongruencias en los documentos existentes.

Que se den incumplimientos en los servicios, cambios menudeados de profesionales en los domicilios, o a veces, déficits en la atención al malestar de algunas personas usuarias del servicio, **suscita dudas sobre el seguimiento o control municipal que se lleva a cabo sobre las empresas que realizan el SAD**. La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha manifestado en repetidas ocasiones que **“preocupa la calidad del SAD que se ejecuta desde los servicios sociales municipales, a pesar de que se tiene conocimiento de los esfuerzos del consistorio por su mejora e innovación”**.

Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona hemos recomendado repetidamente la necesidad de un Reglamento que regule el SAD, de forma que estén claramente definidos los derechos, los deberes, las formas de seguimiento, las quejas, etc. Este Reglamento también tendría que garantizar que la información esté plenamente al alcance de la ciudadanía, en un ejercicio de proximidad, calidad y transparencia en la actuación municipal. “Solo de este modo las personas usuarias del SAD podrán saber qué pueden esperar de la prestación de este servicio”, ha añadido la defensora barcelonesa. Es necesario hacer mención al nuevo contrato del SAD con nuevas medidas, que la síndica celebra, a pesar de que entre ellas no está el reglamento pedido.