



LA SÍNDICA PIDE AL INSTITUTO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES MÁS TRANSPARENCIA EN LOS RECIBOS DE COPAGO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

La síndica ha supervisado una queja de un ciudadano que exponía su disconformidad con la falta de información en los recibos de copago del SAD en los que no quedaban detalladas las horas realizadas en su domicilio ni el coste de las mismas.

La síndica plantea que en los casos de copago o cuando el usuario lo solicite, se facilite la relación de los servicios prestados mensualmente, de forma diferenciada del recibo de domiciliación.

Vilà recuerda que el usuario como consumidor, tiene derecho a disponer de información detallada para poder contrastarla, y si procede, ejercer el derecho de poder reclamar con eficacia en caso de error.

Barcelona, 6 de noviembre de 2017. La síndica de greuges de Barcelona, Ma Assumpció Vilà ha supervisado una queja de un ciudadano por lo que consideraba falta de información y transparencia del servicio de atención domiciliaria (SAD), ya que en los recibos de copago no quedaban especificadas al detalle, ni el coste ni las horas realizadas en su domicilio.

Otras personas usuarias de este servicio, que se han dirigido a la Sindicatura por otras cuestiones, también han mostrado su desacuerdo en la falta de constancia escrita de los servicios mensuales recibidos y la concreción de la fecha y duración de los mismos.

Según el informe que el IMSS ha hecho llegar a la síndica, estos datos se envían detallados al Instituto Municipal de Hacienda, y conforme al acuerdo establecido con este Instituto deberían constar en los recibos que reciben las personas usuarias con copago.

El Instituto Municipal de Hacienda ha confirmado a la síndica que el acuerdo establecido con el IMSS determinaba la información que debería figurar en los recibos que las entidades financieras envían a los usuarios, pero con la entrada en vigor de la normativa europea SEPA, que establece las condiciones que deben regular los contenidos de los recibos de los servicios prestados, la información que puede constar se reduce a 140 caracteres, lo que hacía imposible poner toda la información acordada.

Vilà considera que dado el alcance del servicio, tanto por la cantidad de horas, el coste y el número de personas usuarias, previsiblemente creciente, esta cuestión se ha de poder abordar con toda la rigurosidad posible, a efectos de garantizar un funcionamiento transparente de la gestión de este servicio público.

El pliego de cláusulas técnicas particulares del SAD precisa que el Ayuntamiento dispone de una aplicación informática de gestión de este servicio por medio de la cual las empresas prestadoras de servicios pueden actualizar los datos referidos a los usuarios y la gestión de los casos. A través de esta aplicación, como mínimo, el IMSS cuenta con toda la información detallada de cada caso.

La síndica sostiene que no se observa que haya ningún impedimento para que la información de cada persona o familia se pueda hacer llegar de forma periódica o puntual, y de forma complementaria al recibo bancario que se emite actualmente, y recuerda que el usuario como consumidor, tiene derecho a disponer de la información detallada para poder contrastarla, y si procede, ejercer el derecho de poder reclamar con eficacia en caso de error.

Vilà remarca que es consciente del incremento de la tarea de tramitación que ello podría suponer, tanto para la distribución de información, como por la posible gestión de quejas, y es por eso que recomienda que el envío de esta información se haga aplicando el principio de proporcionalidad que debe regir la actuación de la Administración municipal.

En este sentido la síndica ha recomendado al Ayuntamiento que facilite esta información, de forma diferenciada del recibo de domiciliación, a las personas que lo soliciten.