

ANEXO

INFORME RELATIVO A LA PREGUNTA FORMULADA POR EL GRUPO MUNICIPAL IU SOBRE LAS MEDIDAS DE FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En relación con la pregunta formulada por el Grupo Municipal IU sobre las medidas de fomento de la participación ciudadana que se van a aplicar en el Distrito, esta Unidad informa:

En el Distrito de Arganzuela, desde el año 2011 y hasta 2014, la partida presupuestaria destinada a Participación Ciudadana, ha disminuido un 44% en términos totales, que se traduce en un 34,01% si nos referimos a la cantidad destinada a proyectos y alquileres. Esta disminución se encuadra dentro de un marco general de austeridad presupuestaria motivado por la crisis económica existente.

En las dos últimas sesiones del Consejo Territorial, han sido presentadas, por la Comisiones Permanentes, 5 propuestas y aprobadas para su tramitación en el Pleno del Distrito. Por lo que se desprende que el Consejo Territorial, como cauce y órgano de participación, consulta, información y propuesta acerca de la actuación municipal, está funcionando.

Asimismo la Junta Municipal sigue apoyando a las entidades ciudadanas del Distrito, con acciones entre las que destacan las cesiones de uso de los espacios culturales para la realización de todo tipo de actividades, especialmente a las AMPAS de los centros educativos del Distrito.

Igualmente hay que destacar que en la última sesión del Consejo Territorial, donde se trató el Plan General de Ordenación Urbana, fueron invitadas todas las entidades asociativas del distrito.

Madrid, 28 de marzo de 2014

La Jefa de la Unidad de Actividades
Culturales, Formativas y Deportivas

Fdo.: Ana M^a de Lucio Tomé

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

Punto 2.- Pregunta n.º 2014/8000295, formulada por la concejala doña María Cristina Chamorro Muñoz, del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, interesando conocer, en relación con la actualización de datos sobre la situación económica de los beneficiarios del servicio de teleasistencia, “cuál es el porcentaje de expedientes finalizados, de éstos cuál es el porcentaje de bajas y por otro lado, ante la evidente dificultad para finalizar la revisión al 100%, qué decisiones se van a tomar y cuándo va a comenzar la aplicación del nuevo baremo”.

El Secretario General: Teniendo en cuenta el acuerdo adoptado hace breves instantes en la Junta de Portavoces, pasamos a la parte de información, impulso y control, y se sustanciarían conjuntamente las preguntas incluidas en los puntos números 2, 6 y 10 del orden del día.

(Con este punto se tratan conjuntamente el punto 6 del orden del día, que contiene la pregunta n.º 2014/8000302, formulada por la concejala doña María del Prado de la Mata Riesco, del Grupo Municipal de Izquierda Unida – Los Verdes, en relación con la “situación y perspectivas del Servicio de Teleasistencia Municipal” y el punto 10 que contiene la pregunta n.º 2014/8000306, formulada por la concejala doña María Carmen Sánchez Carazo, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, interesando conocer “qué balance hace el Equipo de Gobierno de la nueva etapa del Servicio de Teleasistencia, tras la extensión del copago a todos los usuarios del servicio”).

El Presidente: Muchas gracias, señor secretario.

Abrimos los turnos de intervenciones. Por parte de UPyD, con doña Cristina Chamorro.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** Como saben, en acuerdo de 13 de marzo del 2013, hace ahora un año, se aprobó la modificación y prórroga del contrato de teleasistencia domiciliaria, cuya principal novedad fue la extensión del copago. Según dicho acuerdo, las nuevas tarifas serían de 0, 3, 6, 9 y 12 euros al mes, en función de la renta mensual *per capita*, y se aplicaría desde el 1 de julio del 2013 para los nuevos usuarios y a partir del 1 de enero de 2014 para todos ellos.

Este servicio, que facilita una atención rápida y eficaz en situaciones de emergencia sanitaria garantizando así la seguridad a las personas mayores que viven solas, que proporciona además contacto y seguimiento a través de llamadas telefónicas evitando así el aislamiento, y que se ha venido proporcionando desde los años noventa por parte del Ayuntamiento de Madrid de forma gratuita para todos los usuarios, salvo para los pensionistas menores de 80 años con la pensión máxima contributiva, pasa ahora, por decisión del actual Equipo de Gobierno, a ser un servicio de copago mensual para la gran mayoría de usuarios con el único objetivo de reducir el precio del contrato en poco más de un 7 %.

¿Pero cuáles están siendo las consecuencias de esta decisión?

En primer lugar, un claro perjuicio económico para los mayores madrileños que, con sus ya escuetas pensiones, tienen que afrontar los gastos de la cobertura de las necesidades básicas, el pago de vivienda habitual, el servicio de ayuda a domicilio, tienen también, en muchos casos, que ayudar a sus hijos en situación de desempleo y que ahora tendrán que enfrentarse a un pago más, lo que supone una nueva vuelta de

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

tuerca. En segundo lugar, este proceso está generando un elevado número de quejas debido a la intromisión en algunos distritos de las empresas concesionarias en el proceso y debido también, sobre todo, a que se trata de personas mayores que en muchos casos viven solas, que no tienen hijos para que les ayuden a tramitar la documentación, de personas dependientes; quejas también porque se les está obligando a tener que desplazarse a los centros de servicios sociales para gestionar el copago; quejas, en definitiva, de personas mayores que no entienden lo que está pasando y que desconfían de los trabajadores sociales y de la propia Administración.

Y, en tercer lugar, este proceso está suponiendo una enorme sobrecarga de trabajo en los centros de servicios sociales, en los que en algunos casos incluso han tenido que cerrar sus puertas a la atención al público durante algunos días.

Nos gustaría saber, de los 133.000 usuarios del servicio de teleasistencia, cuál es el porcentaje de expedientes finalizados en cuanto a la actualización de la renta y a la aplicación del nuevo baremo, y de estos, cuál es el porcentaje de bajas.

Y, por otra parte, y ante la evidente dificultad para finalizar al cien por cien esta revisión, nos gustaría también saber qué decisiones van a tomar. Porque, señores, nos tememos que este proceso no solo va a suponer un ahorro vía extensión del copago sino también...

El Presidente: Concluya, por favor.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** ...vía reducción de usuarios que se van a quedar por el camino ante la complejidad de este proceso.

El Presidente: Muchas gracias, señora Chamorro. Ha consumido todo su tiempo.

Seguimos con Izquierda Unida, doña Prado de la Mata.

La Concejala del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **doña María del Prado de la Mata Riesco:** Sí. Gracias, señor presidente. Buenos días a todos y todas.

A principios del año 2013, y coincidiendo con la prórroga del contrato de teleasistencia domiciliaria, el Equipo de Gobierno introdujo modificaciones en su prestación que, como nos tienen acostumbrados, se caracterizaron por reducir presupuestos, introducir repago a los usuarios y empeorar la calidad del servicio.

Hasta esta fecha, el servicio de teleasistencia era gratuito para todos los usuarios, excepto aquellos que cobrando una pensión máxima contributiva tenían una edad comprendida entre los 65 y 79 años. A partir de esa fecha se introdujeron tarifas en relación con la capacidad económica del usuario, con tramos entre 0 y 12 euros, y con aplicación a partir de 1 de julio de 2013 para los nuevos usuarios y del 1 de enero de 2014 para el resto. También se empeoraron las prestaciones del servicio reduciéndose notablemente las llamadas de control, que pasaron a realizarse una vez cada 15 días a la mayoría de los usuarios, el 90 %, aproximadamente, según los datos del área.

La disminución de las llamadas de control se justificaba por la necesidad de reducir los gastos directos e indirectos de personal y reducir el número de teleoperadoras. Respecto al presupuesto, se pasó de un gasto mensual de 2.650.195 euros en 2011 a un gasto mensual previsto de 1.952.133 euros en 2015; es decir, casi un 27 % menos. Por eso el Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes quiere saber cuáles han sido las repercusiones de esta modificación del contrato del servicio de teleasistencia, qué número de usuarios se han dado de baja a consecuencia del repago, qué número

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

de nuevos usuarios se han dado de alta en comparación con las cifras de antes de la modificación del contrato, qué número de usuarios por tramo de tarifas, qué recaudación tarifaria tenían prevista, qué valoración del servicio se tiene por parte de los usuarios después de la modificación del contrato, qué repercusiones ha tenido la disminución de llamadas de control, y en relación con los compromisos de calidad de la carta de servicios, la evolución de los indicadores asociados.

Aunque de antemano ya sabemos su contestación: que hace un mes se aprobó un protocolo para que ninguna persona se quede sin servicio por motivos económicos. ¿Eso quiere decir que ustedes se asustan por el número de bajas del servicio derivado del repago? También queremos información sobre la denuncia que nos ha llegado a través del servicio de sugerencias y reclamaciones municipal, en el que se afirma que la empresa de Teleasistencia Sociedad Anónima, una de las tres adjudicatarias del servicio, ha incumplido los acuerdos del contrato con el Ayuntamiento de Madrid despidiendo a una parte importante de la plantilla, trasladando las sedes de sus unidades móviles y alejándolas de los usuarios más necesitados de sus servicios con el fin de acercarlas a los municipios de futuras expectativas de nuevos contratos en los Ayuntamientos de Getafe y Leganés. Asimismo, las unidades móviles no están debidamente rotuladas para que puedan ser utilizadas por otros ayuntamientos. Se denuncia que la sede que atendía el distrito de Vicálvaro se ha trasladado al distrito de Salamanca y la de Vallecas Villa se ha trasladado al límite entre Villaverde y Getafe.

En conclusión: ustedes han generado un problema donde no existía, con el único objetivo de recaudar más y bajar la calidad de un servicio que funcionaba.

El Presidente: Muchas gracias.

Continuamos con el Grupo Socialista. Doña Carmen Sánchez Carazo, tiene la palabra.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo:** Muchas gracias. Se da por leída la pregunta.

El Presidente: Muchísimas gracias.

Dará contestación por el Equipo de Gobierno don Carlos Blanco que dispone de 9 minutos en dos turnos.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Buenos días. Muchas gracias, señor presidente. Señoras y señores concejales.

Efectivamente, los tres grupos se han interesado por la prestación del servicio de teleasistencia, y quiero empezar por señalarles, porque me parece importante, y una vez escuchado las intervenciones de doña Cristina Chamorro y de doña Prado de la Mata, que probablemente estamos ante una cuestión que va más allá de lo que ustedes denominan copago, y es una cuestión conceptual; es una cuestión de cómo entendemos que debe ser la prestación de los servicios sociales. Ustedes tienen una idea, nosotros tenemos otra, intentamos ser consecuentes con ella. Ustedes parece que todo lo basan en la gratuidad de los servicios y nosotros entendemos que se trata de un problema relacionado y centrado en las personas, y que debemos garantizar el acceso de todas a los servicios sociales, especialmente de aquellas que más lo necesitan, y como muy bien ha dicho y ha reconocido la señora De la Mata, en el caso de la teleasistencia, a través de un protocolo que garantice que nadie que necesite el servicio, insisto, que nadie que lo necesite se vaya a ver privado de él o no pueda acceder a él, si es un nuevo usuario, por razones económicas; y no solo económicas,

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

sino por cualquier otra razón de naturaleza o de carácter social asociado a las personas mayores.

Las personas mayores son vulnerables, las personas mayores no solo tienen problemas económicos, tienen, además, toda una serie de circunstancias alrededor de ellas que son muy variables, que son muy distintas, que en muchos casos vienen derivadas de la asunción de cargas familiares sobrevenidas, de situaciones de soledad, y este protocolo lo que nos garantiza, y lo digo para su tranquilidad también, es que nadie que necesite el servicio se va a ver privado de él. Y quiero que esto quede muy claro porque fue el compromiso que asumió la alcaldesa de Madrid y es lo que estamos llevando a cabo.

Yo en esta primera intervención sí le diría, señora Chamorro, que no confunda los usuarios del servicio con los beneficiarios, dado que el usuario es el que directamente ostenta la titularidad de la unidad correspondiente, y en la medida en que ese usuario viva solo o viva acompañado, hay otra serie de personas que se benefician del servicio. Por lo tanto, cuando hable de 133.000 personas, no hable de 133.000 usuarios, hable de 133.000 beneficiarios, es que me parece correcto distinguir estos términos porque como usted sabe, en el funcionamiento del servicio está el titular del mismo, el portavoz de una segunda UCR y luego, posteriormente, las personas que en la medida en que conviven con esa persona, pues, se benefician del servicio.

En esta primera intervención nada más. Por lo tanto, quiero que esté tranquila, no va a haber usuarios que se queden por el camino, efectivamente usted ha señalado cuál ha sido el esfuerzo económico; no hay ninguna motivación económica en las decisiones que se han tomado, es una cuestión de corresponsabilidad, ¿no, señora Chamorro? Sabe que la prórroga garantiza una inversión municipal de 87 millones de euros hasta el año 2016, anualmente 24, y que lo máximo que se contemplaría como aportación de los usuarios, y está la memoria económica del contrato, son 4 millones de euros.

Entonces, por lo tanto, tiempo habrá de ver cuál ha sido la consecuencia final porque, insisto, no hay prisa, no hay ninguna prisa; iba a entrar en enero, ahora va a entrar en abril, porque vamos a actuar siempre desde el principio de seguridad jurídica de los usuarios, y no tenemos ninguna prisa, tenemos la necesidad, la convicción de que tenemos que atender a las personas que lo necesitan. Y en eso estamos. Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, don Carlos.

Por cierto, veo a don Ignacio Murgui presente en sala de comisiones, recientemente elegido presidente de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos. Enhorabuena desde la comisión, don Ignacio. Nos alegramos de verle por aquí.

Segundo turno, doña Cristina Chamorro había consumido todo su tiempo. A doña Prado de la Mata, por ser justo, le quedaban cinco segundos. Así que los tiene usted, doña Prado, si lo necesita.

La Concejala del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **doña María del Prado de la Mata Riesco:** No sé si es motivo de alegrarme o no, que nadie, pero lo veremos en el mes de mayo y quizá con nombres y apellidos de quien se haya podido quedar sin ello, ¿vale?

El Presidente: Muchas gracias, señora De la Mata.

Por el Grupo Socialista, doña Carmen Sánchez Carazo dispone de los tres minutos.

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo**: Muchas gracias.

Mire, espero que ustedes contesten en esta segunda intervención a las preguntas, porque realmente no ha contestado absolutamente a ninguna de las preguntas que le han hecho las portavoces de UPyD y de Izquierda Unida, que eran las preguntas que yo le iba a hacer, no las iba a repetir, y realmente me parece una falta de respeto que usted no conteste, en un primer turno, a las preguntas, esperando al segundo para ver si se nos queda algo en el tintero y no poderle volver a replantear alguna pregunta, porque no es otra cuestión.

(En este momento, cuando son las nueve horas y cincuenta minutos, sale del Salón de Sesiones el Secretario General del Pleno y de la Comisión, asumiendo a partir de ese momento la Secretaría de la Comisión en funciones, el Subdirector General de Asistencia Técnica a las Comisiones del Pleno).

Mire, usted en eso tiene razón, la cuestión conceptual: nosotros tenemos una idea y ustedes tienen otra. Usted lo ha dicho, y a mí me gustaría que esto quedara reflejado en la mente de todos: ustedes tienen una idea y nosotros otra. Y desde luego, nosotros creemos que los servicios sociales están para servir a las personas, para ayudarlas, y que en la mayor parte han de ser gratuitos; el servicio de teleasistencia no era gratuito hasta ahora. En el 2012 se recaudó, por el servicio de teleasistencia, 25.306,61 euros; al final de 2013, después de que ustedes introdujeran el copago para los nuevos usuarios, fue de 63.383.

Mire, hay una cosa que es clara, a finales de 2012, cuando solamente pagaban las personas que tenían una muy alta renta, los titulares eran 110.131; los terminales 102.513, en esa cuestión que habla usted de usuarios y beneficiarios.

Yo le hablo de los terminales. En el 2013 bajó porque ya se dieron menos altas porque ustedes a los nuevos les empezaban a cobrar, y los titulares en el 2013 eran 4.000 menos que en el 2012, siendo mayor el número de personas mayores en la ciudad de Madrid, eran 106.628, y los terminales igualmente eran 4.000 menos que en el 2012, eran 98.828. Ahora sigue bajando, claro, ustedes han visto que la gente se da de baja y por eso no han podido poner el cobro al 1 de enero, porque saben que los problemas pueden ser muy graves porque, como usted muy bien ha dicho porque ustedes lo dicen, tienen una teoría, se les llena la boca pero luego la práctica no es así.

El Presidente: Concluya, por favor.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo**: Ustedes dicen que las personas mayores no solo tienen problemas económicos, por supuesto, tienen muchos otros problemas y muchas personas que tienen una pensión a lo mejor un poquito más elevada, 1.000 euros, tienen que soportar cargas de farmacia, cargas de teleasistencia, cargas de no sé qué, cargas de hijos y ustedes, ustedes, ponen el protocolo sobre la mesa y lo primero que están pidiendo...

El Presidente: Muchas gracias.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo**: ... es la cuenta corriente, y los terminales están bajando desde el 2012 hasta ahora y queremos que, por favor, nos conteste a las preguntas. Muchas gracias.

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

El Presidente: Muchas gracias, señora Sánchez Carazo.

Don Carlos Blanco tiene la palabra. Le quedaban unos seis minutos.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Gracias, señor presidente.

Señora Carazo, yo voy a empezar por el final. Le pediría que sean coherentes en su propio grupo. Ustedes han presentado iniciativas en algunos distritos donde dicen todo lo contrario de lo que usted está afirmando aquí ahora.

(Observaciones de la señora Sánchez Carazo).

Sí, sí. No se lo voy a decir yo, tiene su grupo. Usted pregúntelo. Lo han hecho así. Han presentado iniciativas en las que ese tema les parece bien. Pero no me extraña, señora Carazo, no me extraña.

Mire, fue el Gobierno de la nación, presidido por el señor Rodríguez Zapatero el que en el año 2006 aprobó la Ley de Dependencia.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo:** Siempre tiene la culpa Zapatero, siempre. ¡Qué maravilla!

El Presidente: Por favor, doña Carmen. Guarden silencio, por favor.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Yo no estoy echando la culpa a nadie, yo me estoy limitando a explicarles a ustedes...

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo:** Siempre. Es la solución.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Bueno, si me deja, continúo.

El Presidente: Por favor.

Continúe, don Carlos.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Bien. Yo simplemente le decía que no voy a hacer mención a lo de siempre, voy a decirle exactamente el marco normativo desde el que nosotros hemos partido para tener que aplicar ahora esta medida, y le digo que fue el Gobierno de la nación, presidido por el señor Rodríguez Zapatero el que en el año 2006 aprobó la Ley de Dependencia y consagró en su artículo 33, ustedes me dirán que es un eufemismo pero es que es la ley y yo no voy a decirles otra cosa, donde estableció la aportación económica de los beneficiarios en el coste de las prestaciones integradas en el catálogo de servicios asociados a la dependencia.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María Carmen Sánchez Carazo:** Pero no ponía el tramo de las pensiones.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Con anterioridad, señora concejala... **El Presidente:** Por favor, señora Sánchez Carazo, por favor, guarde silencio, lo están explicando ahora.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Me ha quitado hasta el micrófono.

El Presidente: He sido yo, don Carlos.

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo**: ¿Ha sido usted? Perdón, perdón, presidente, perdón señora Sánchez Carazo.

El Presidente: Continúe. Le descuento el tiempo de las interrupciones.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo**: Yo sé, con anterioridad, señora concejala, y sé que no les gusta, sé que no les gusta, fue un gobierno del Partido Socialista en este Ayuntamiento el que en el año 88, 1988, introdujo por primera vez la aportación económica a un servicio, como fue en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Con este panorama y, efectivamente, con ocasión de la prórroga del contrato de teleasistencia, se introdujo entre otras novedades la aportación económica de los usuarios a ese servicio. Pero no fue esa la única modificación que se introdujo con ocasión de la prórroga. Es que olvidan que, con un estudio previo que habíamos efectuado, se estableció una distinta graduación en cuanto al tipo de usuarios del servicio de teleasistencia porque nos habíamos dado cuenta que había personas que recibían un número de llamadas probablemente excesivo para la situación en la que se encontraban, porque eran personas de riesgo bajo, y al mismo tiempo había personas de determinada edad que necesitaban, no una llamada cada semana, necesitaban más de una llamada, algunas incluso al día. Entonces, ese fue otro elemento por el que establecimos una clasificación en el nivel de riesgo de los usuarios.

Y la tercera modificación fue que señalamos un tope en el número de usuarios y previsión de beneficiarios del servicio con motivo de la prórroga, que lo cifrábamos al número de titulares, en ese caso sí, que lo estaban en marzo de 2013. Estos son los términos de la prórroga. Yo no le estoy inventando nada.

A partir de ahí, insisto, se habla de dejación en manos de las empresas; ninguna. Cuando iniciamos este proceso entendimos que llegar a más de 100.000 personas, probablemente la persona que podía hacerlo con más credibilidad para las personas mayores eran las propias operadoras, las propias personas que les atienden a diario. Porque desgraciadamente al ser las personas mayores vulnerables, intentamos evitar que se produjeran llamadas, bueno, pues siempre de algún desalmado haciéndose pasar por lo que no era y que pudieran llevar a engaño a estas personas.

Por eso, insisto, entendimos que la persona de confianza de la persona mayor era la de referencia, con la que habla, con la que mantiene sus conversaciones, con la que le acompaña. A partir de ahí yo creo, insisto, en que para nosotros es muy importante, aunque usted me dice que no contesto a las preguntas, hombre, es verdad que la batería de preguntas de la señora Prado de la Mata, en fin, podrían ser objeto casi de una intervención cada una de ellas, yo les digo que el proceso de implantación del servicio va bien, el número de personas que contemplamos que van a seguir siendo titulares del servicio, lo van a seguir disfrutando, es muy parecido, muy próximo al que lo que han venido haciendo tradicionalmente. Podemos estar en este momento en torno o pasando un poquito del 80 % de los actuales titulares, los que hemos terminado el proceso. Proceso, insisto, muy complejo, muy complicado, en el que hay que actuar con muchas garantías, especialmente para personas mayores.

Pero es que además les digo, y ustedes saben bien, que aunque el proceso se ha retrasado en su implantación al 1 de abril, en términos reales, como es el servicio prestado, tendremos también todo el mes de abril para seguir incorporando y completando este proceso. Es verdad que ha supuesto una carga de trabajo

Comisión Permanente Ordinaria de Familia, Servicios Sociales y
Participación Ciudadana
Sesión ordinaria, celebrada el Lunes, 17 de marzo de 2014

importante para los distritos, y yo quiero aquí agradecer una vez más a los concejales que están aquí, que forman parte de esta comisión, es verdad el esfuerzo que están haciendo los trabajadores sociales para la implantación de este sistema.

Me habla de la confusión a las personas mayores. Mire, habrán observado que en la página web del Ayuntamiento hemos modificado la información, hemos trasladado lo que se conoce como renta mensual *per cápita*, que era un concepto que podía ser equívoco para algunas personas mayores, y lo hemos traducido a ingresos. Entonces, la renta mensual *per cápita* de 460 euros en el caso de personas que viven solas son 690,43, y en ese caso no van a pagar nada, y en el caso de unidades familiares con dos personas, esa renta supone unos ingresos de 920,57 euros.

El Presidente: Concluya, por favor.

El Director General de Mayores y Atención Social, **don Carlos Blanco Bravo:** Sí.

A partir de ahí, efectivamente con un baremo que yo creo que guarda un principio de progresividad que parece que es razonable, estamos llevando a cabo la implantación de esta medida.

Insisto porque me interesa mucho, tengan la seguridad de que ninguna persona que necesite el servicio se va a ver privado de él por razones de tipo económico o razones especiales que a juicio de los trabajadores sociales, que son los que van a intervenir y los que van a aplicar ese protocolo, entiendan que lo deben mantener.

Muchas gracias, señor presidente. **El Presidente:** Muchas gracias a usted, señor Blanco.

Podemos continuar, señor secretario.

(Con las intervenciones producidas, la precedente iniciativa queda sustanciada).

NOTA DE SERVICIO INTERIOR
DE:
**JEFA DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES.
M^a Dolores García Cañuelo**
A:
**CONCEJALA PRESIDENTA.
Dña. Carmen Rodríguez Flores**

REFERENCIA MDG/mp	FECHA 02/04/2014	ASUNTO: Contestación a pregunta del Grupo de Izquierda Unida
------------------------------	-----------------------------	---

En relación a la pregunta formulada por IZQUIERDA UNIDA, acerca de **“¿La situación del Servicio de Teleasistencia en el Distrito de Arganzuela?”**.

Desde este Departamento de Servicios Sociales informamos:

1.- En cuanto al número de usuarios/as que se han dado de baja en el servicio de teleasistencia a consecuencia de la puesta en marcha del copago en el Distrito de Arganzuela de enero a marzo de 2014.

Durante el periodo señalado se han tramitado un total de **231 bajas**, repartidas por meses de la siguiente forma:

- Enero 2014: 77 bajas.
- Febrero 2014: 81 bajas.
- Marzo 2014: 73 bajas.

Motivo de la baja	Nº de bajas	porcentaje
Aportación económica	15	6,5%
Decisión expresa del usuario(no alega motivos económicos)	21	9,2 %
Fallecimiento	75	32,5 %
Finalización del plazo de suspensión temporal	14	6 %
Traslado de domicilio	33	14,3 %
Ingreso en Residencia	51	22 %
Línea telefónica no compatible	4	9,5 %
Modificación de las circunstancias personales	18	

2.- ¿Sobre cuál es la tendencia de cifras de nuevos usuarios/as, en comparación con las cifras antes de la modificación del contrato?

Es a partir del 1 de julio de 2013 cuando se pone en marcha la aplicación del copago para aquellos usuarios que solicitan por primera vez el servicio de teleasistencia. Desde esa fecha y hasta finales de marzo 2014 se han gestionado una total de **377 altas nuevas** siendo:

- | |
|--|
| <input type="radio"/> 323 titulares |
| <input type="radio"/> 54 beneficiarios con segundo dispositivo |

3.- ¿Cuál es el número actual de usuarios, desglosado por tramo de tarifas?

El número actual de usuarios asciende a **5.209**, de los cuales:

- | |
|---|
| <input type="radio"/> 4.420 titulares |
| <input type="radio"/> 789 beneficiarios (no realizan aportación económicas) |

Se establece una **cuota única por domicilio**, independientemente del número de beneficiarios del servicio.

Desglosado por tramos de aportación los **4.420 titulares** de la prestación quedaría de la siguiente forma:

R.M.P.C (renta mensual per cápita)	APORTACIÓN	NÚMERO USUARIOS
< 460,29 €	0 €	623
De 460,30 € a 614,29 €	3 €	799
De 614,30 € a 768,30 €	6 €	655
De 768,31 € a 999,32 €	9 €	708
> 999,33 €	12 €	1635

4.- ¿Cuál es la recaudación tarifaria de dicho servicio?

En base al cuadro anterior la **recaudación tarifaria mensual** en relación a las aportaciones de los usuarios sería:

Aportación 3 €	2.397 €
Aportación 6 €	3.930 €
Aportación 9 €	6.372 €
Aportación 12 €	19.620 €
TOTAL	32.319 €/MES

El precio individual del servicio de teleasistencia vigente desde el 01/04/2013 es de 21,41 € IVA incluido lo que supone un coste mensual del servicio de 94.632 €; por tanto la aportación mensual de los usuarios del servicio es de un 34% asumiendo el Ayuntamiento de Madrid el 66% del coste del servicio.

5.- ¿Cuál es la valoración del servicio por parte de los usuarios después de la modificación del contrato?

La valoración que realizan los usuarios del Servicio de teleasistencia sigue siendo muy positiva dado que consideran un servicio prioritario tanto ellos como sus familiares; es considerado como un servicio efectivo que presta atención a las personas mayores proporcionándoles compañía y seguridad, favoreciendo su autonomía personal y garantizando una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado

Se trata de un dispositivo que asegura la intervención casi inmediata de los profesionales en situaciones de crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuye decisivamente a evitar ingresos innecesarios en hospitales y residencias. De esta forma las personas pueden permanecer en su medio habitual de vida, evitando el desarraigo en residencias y facilitando el contacto con su entorno social y familiar.

El servicio ofrece, además, dispositivos periféricos (detectores de gas, detectores de humo, sensores de apertura de microondas y frigoríficos, sensores de ocupación de cama o sillón, dispensadores de medicación, equipos de deficiencias auditivas, detectores de caídas) destinados a personas con especiales necesidades para prevenir y detectar situaciones de riesgo.

Para evitar que ningún mayor que se encuentran en situación de necesidad o vulnerabilidad social puedan renunciar al servicio de Teleasistencia por tener que realizar la aportación económica que les corresponda, se están analizando individualmente cada uno de los casos que han solicitado baja del servicio por aportación económica, **eximiendo del pago de dicha aportación** aquellos casos que se encuentran en alguno de los siguientes supuestos:

- Usuarios o nuevos solicitantes valorados con nivel de riesgo severo.
- Usuarios o nuevos solicitantes de los programas de aislamiento social y negligencia y/o malos tratos psicológicos.
- Usuarios del servicio o nuevos solicitantes que soportan cargas económicas derivadas de gastos excepcionales (derramas por obras, colocación de ascensor en la comunidad de vecinos, etc.) o bien del sustento a otros familiares que dependan económicamente del mayor debido a situaciones sobrevenidas, tales como desahucios, desempleo, etc.

6.- ¿Cuáles han sido las repercusiones de la disminución de llamadas de control para los usuarios/as?

A lo largo del año 2012, se realizó un estudio mediante encuestas telefónicas con el fin de obtener el perfil de riesgo de los usuarios de Teleasistencia, con la intención de determinar el número de llamadas de seguimiento a realizar en función de las características de cada usuario.

Para establecer el **nivel de riesgo (sin riesgo, con riesgo moderado o con riesgo severo)** de cada usuario, se analizaron los siguientes parámetros:

- Si vive acompañado, es decir, si vive con persona capaz de proporcionarle los cuidados necesarios.
- Si sale habitualmente a la calle, lo que determinaba el posible aislamiento social del usuario.
- Si tiene a quien acudir si precisa apoyos, dentro de estos apoyos encontramos el apoyo emocional, material, asesoramiento, psicológico, de acompañamiento.

Esta clasificación del **nivel de riesgo** determina la frecuencia de llamadas de seguimiento y acompañamiento: depende del grupo al que pertenezca el usuario, lo que permite un trato diferente por grupos con frecuencias distintas:

a) Usuario menor de 65 años (especialmente personas con un 65% de discapacidad reconocida, que viven solas): una llamada mensual, ya que se ha comprobado que estas personas suelen únicamente utilizar este servicio como "telealarma".

b) Usuario de 65 y más años, sin riesgo: se realizará una llamada cada 15 días.

c) Usuario de 65 y más años, con riesgo moderado: se realizará una llamada cada 7 días.

d) Usuario de 65 y más años, con riesgo severo: se realizarán dos llamadas semanales, incluyendo una en fin de semana.

Desde el Departamento de Servicios Sociales no se ha recibido ninguna reclamación o queja por parte de los usuarios o sus familiares en relación a la modificación de la frecuencia de llamadas de control por parte de la empresa gestora del servicio, dado que el usuario puede seguir contactando con la central de atención que funciona las 24 horas del día y los 365 días del año.

La Jefa del Departamento de
Servicios Sociales

M^a Dolores García Cañuelo