

jornadas 2010

Los mayores

y la economía actual



26, 27 y 28 octubre 2010

jornadas 2010

Los mayores
y la economía actual



Los mayores

y la economía actual

Jornadas 2010

Los mayores y la economía actual

Jornadas 2010

Dirección

Ilma. Sra. D.^a M.^a Concepción Dancausa Treviño
Delegada de Gobierno de Familia y Servicios Sociales

Ilma. Sra. D.^a Laura López de Ceraín Salsamendi
Directora General de Mayores y Atención Social
Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales

Coordinación

Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo
Dirección General de Mayores y Atención Social
Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales

Ayuntamiento de Madrid

Editorial Glosa, S.L.

Avinguda de Francesc Cambó, 21, 5.ª planta - 08003 Barcelona

Teléfonos: 932 684 946 / 932 683 605 - Telefax: 932 684 923

www.editorialglosa.es

ISBN: 978-84-7429-542-9

Depósito legal:

© Editorial Glosa, S.L.

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida ni transmitida en ninguna forma o medio, incluyendo las fotocopias o cualquier sistema de recuperación de almacenamiento de información, sin la autorización por escrito del titular de los derechos.

Acabado de imprimir en octubre de 2011.

Índice

Presentación	11
--------------------	----

Economía y personas mayores

Economía y personas mayores	15
<i>Florencio Martín Tejedor</i>	

El poder adquisitivo de los mayores y la vulnerabilidad

Nivel económico del colectivo en nuestro país y perspectiva internacional	51
<i>Lourdes Pérez Ortiz</i>	

Interacciones entre los factores económicos, sociales, psicológicos y sanitarios	65
<i>Enrique Montoliú Martínez</i>	

¿La vulnerabilidad social es sólo economía? La exclusión social, el aislamiento y la soledad como factores de vulnerabilidad	75
<i>Manuel Muñoz López</i>	

Planes de pensiones y otras fórmulas financieras	91
<i>David Menéndez Carbajosa</i>	

Los mayores como generadores de riqueza

Hábitos de consumo en los mayores	103
<i>Rakel Poveda Puente y José Laparra Hernández</i>	
Los viajes de mayores, algo más que diversión.	
Programa de vacaciones para mayores	115
<i>Manuel Domínguez López</i>	
Trabajar después de los 65, ¿es posible?	129
<i>Luis Álvarez Rodríguez</i>	

Los mayores con necesidades de atención y el voluntariado

La adquisición privada de recursos y servicios	137
<i>Josep de Martí Vallés</i>	
Recursos cofinanciados en la atención a la dependencia	147
<i>Antonio Jiménez Lara</i>	
El papel de las organizaciones no gubernamentales o del tercer sector en los mayores	153
<i>José Ramón Solanillas Vilá</i>	
La familia protectora	171
<i>Iosune Goñi Urrutia</i>	
El voluntariado de mayores para mayores	181
<i>Rafael Izquierdo de Bartolomé</i>	

Propuestas innovadoras desde distintos ámbitos. Experiencias públicas o privadas

Proyecto Convivir	189
<i>Cruz Roldán Campos</i>	
Abuelas acogedoras	201
<i>Sacramento Pinazo Hernandis y Jezabel Lluna Casabán</i>	

Estudio comparativo de la hipoteca inversa	225
<i>Blanca Clavijo Juaneda</i>	

La construcción del espacio sociosanitario	251
<i>Montserrat Cervera Maciá</i>	

Comunicaciones

Aceptación por parte de las personas mayores de los productos de licuación del patrimonio inmobiliario: hipoteca inversa, hipoteca pensión y renta vitalicia inmobiliaria	263
<i>C. A. Martínez Cerezo</i>	

Influencia de la economía de las personas mayores en el acceso a los recursos sociales	269
<i>C. Jiménez Vázquez, V. Ortega Trancón, P. Hernangil Quintero y M.S. López Fernández</i>	

Factores económicos asociados a negligencia y a malos tratos psicológicos	275
<i>A. Chulián Horriño, M.I. Fernández de Trocóniz y G. Pérez Rojo</i>	

El papel del voluntariado como generador de capital social	281
<i>A. Fernández Miralles y J. Ramírez Serrano</i>	

Importancia de los agentes facilitadores informales en el abordaje del aislamiento social	287
<i>E. Velázquez Martín, A.B. Santos-Olmo Sánchez y B. Ausín Benito</i>	

Pequeños costes directos y grandes costes indirectos de la atención a enfermos de Alzheimer	293
<i>M.P. García Martín, S. González Durán, J. Uribarri Rodríguez, S. García Magro y J.M. Cabello Neila</i>	

El papel del nieto y del abuelo desde la óptica de nuestros mayores ...	299
<i>M.C. de Tena-Dávila Mata, P. Serrano Garijo, E. Molina Díaz, R. Romero Chaparro y P. Giménez Díaz-Oyuelos</i>	

Palabras mayores: la situación económica actual a través de su experiencia	311
<i>C. Schleissner González, J. Pinillos Llanes, B. Napal Suárez, N. Gaite Castrillo, J.M. Terrón Moreno, S. Camacho Calderón, B. Elorrieta Echevarria, M. Montesión Fernández, S. Palos Triguero, E. Sampedro Vacas y S. Zapico Díaz</i>	
Lo no verbal del programa Cuidar al cuidador	317
<i>J.C. Sacedo Gómez, M.C. de Tena-Dávila Mata, M.S. García-Carpio, M.C. Martín Díez y P. Serrano Garijo</i>	
Protagonistas, los cuidadores: club de cuidadores	325
<i>M.S. García Carpio y M.C. Martín Díez</i>	
El papel de los hijos en el cuidado: condicionante de las necesidades de intervención psicológica en las personas mayores usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio	331
<i>E. González Antolín, S. Moure González, V. Morán Ridruejo, M. López Torralba y J.C. Sacedo Gómez</i>	
Programa de actuación en negligencia y malos tratos psicológicos. Primeros resultados	337
<i>M. González Molina, A.Chulián Horrillo, E. Pereyra Macazana, M.C. de Tena-Dávila Mata, M.I. Fernández de Trocóniz y G. Pérez Rojo</i>	
Programa para la prevención y mejora de la calidad de vida de personas mayores y cuidadores en cuatro centros de mayores del distrito de Latina	345
<i>S.S. Granado Riobobos, M. Corral Hernández, J.L. Gayoso Pardo, P. Recuenco Cotillas y J.C. Sacedo Gómez</i>	
El legado de los abuelos	353
<i>L. Agudo López</i>	
Detección y valoración de personas mayores frágiles con alto riesgo de aislamiento social a través de una central de llamadas	361
<i>P. Banegas López, M. Brizuela Fernández y E. Fernández Velasco</i>	

La formación del personal auxiliar en el Servicio de Ayuda a Domicilio: elemento de intervención en el usuario y la familia	367
<i>E. González Antolín, S. Moure González, V. Morán Ridruejo, M. López Torralba y J.C. Sacedo Gómez</i>	
Economía, autonomía y amor en la vejez: reflexiones sobre el ser y el no ser en esta etapa de la vida	373
<i>I. Parro Fernández</i>	
Actitudes hacia el proceso de envejecimiento: importancia de la participación en actividades educativas para el fomento del envejecimiento activo	377
<i>M.L. Delgado Losada y M.R. Belando Montoro</i>	

Presentación

Como cada año, el Ayuntamiento de Madrid, junto con Obra Social Caja Madrid, celebró en octubre de 2010 sus jornadas técnicas sobre los mayores. En esta ocasión, todo giró en torno a los aspectos económicos, con una doble visión. Por un lado, no podemos abstraernos del hecho de que el envejecimiento poblacional es un reto desde el punto de vista de la sostenibilidad económica de los sistemas de provisión de servicios, pero tampoco debemos olvidar que es una enorme oportunidad, ya que los mayores son consumidores de recursos y, por tanto, generadores de riqueza y de puestos de trabajo.

En una primera parte de estas jornadas se analizó nuestro actual sistema macroeconómico y el poder adquisitivo de los mayores, nuestro sistema de pensiones y las alternativas que ofrece la iniciativa privada.

En un segundo bloque se nos presentó a los mayores como consumidores y generadores de riqueza y de servicios, y se analizaron sus hábitos de consumo y aquellas iniciativas que se llevan a cabo desde los poderes públicos para la promoción del ocio y el tiempo libre, desde la óptica del beneficio a los mayores y también como garantía de puestos de trabajo y mantenimiento de los negocios que sustentan esas actividades.

Del mismo modo, se trató el tema de la provisión de recursos a los mayores con necesidades por falta de autonomía, en tanto en cuanto genera puestos de trabajo, desde la iniciativa privada o pública, así como desde la solidaridad de las organizaciones no gubernamentales (ONG) para mayores y, por supuesto, desde la protección familiar.

No hay que olvidar que la persona mayor es una gran proveedora de «servicios», tanto hacia la comunidad como hacia su propia familia, en el plano económico, de cuidados o de transmisión de valores.

Se presentaron experiencias innovadoras, locales o regionales, y se cerró con la visión del Ayuntamiento de Madrid en este campo. También pudimos conocer de primera mano diversas evaluaciones presentadas en forma de comunicación, entre las que se eligió la mejor para la concesión del premio anual.

Como siempre, fueron muchos los profesionales congregados, y las jornadas fueron un verdadero éxito para todos aquellos que realizamos un trabajo dedicado a los mayores.

En esta publicación recogemos gran parte de lo que pudimos compartir y debatir en estas jornadas anuales que organiza el Ayuntamiento de Madrid junto a Obra Social Caja Madrid.

**Área de Gobierno
de Familia y Servicios Sociales**

**Obra Social
Caja Madrid**

Economía y personas mayores

Economía y personas mayores

Florencio Martín Tejedor

Director General de Mayores en el momento de la presentación de esta ponencia.
Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid.

Introducción

El año pasado por estas fechas, cuando finalizábamos las VI Jornadas técnicas sobre «Autonomía personal. Claves y retos», decíamos que «...hay un reto importante ante nosotros hoy día y es *hacer visibles a los mayores*. Este reto implica mostrar a la sociedad y poner en valor la nueva imagen de los mayores: positivizar la vejez, y es que los mayores son un activo de nuestra sociedad.

Lo que a continuación voy a tratar de transmitirles son unas reflexiones, desde la óptica de los servicios sociales, que nos ayuden a pensar algunas cuestiones que tienen que ver con *la economía, como actividad humana que trata las relaciones de producción y de distribución de bienes y servicios para satisfacer necesidades humanas*.

En esta definición —podríamos llamarla así— del concepto de *economía*, queda ya en evidencia que si el objetivo último es satisfacer necesidades humanas, las personas mayores, que son parte de la humanidad, tendrán unas necesidades que satisfacer. Necesidades que en unos casos serán comunes a las del resto de los mortales y, en otros casos, diferentes por razones de diversa índole.

Pero, a la vez, la economía es una actividad humana, lo que significa que todos contribuimos a su desarrollo.

Queda establecido, por tanto, de este modo, el papel que desempeñan *los mayores* en lo que vamos a tratar: por un lado, son consumidores como consecuencia de las

necesidades que han de satisfacer; por otro son productores y agentes activos por formar parte de la condición humana (fig. 1). Eliminar uno u otro de estos roles no es sino una manera, sibilina o burda, de negar una realidad.

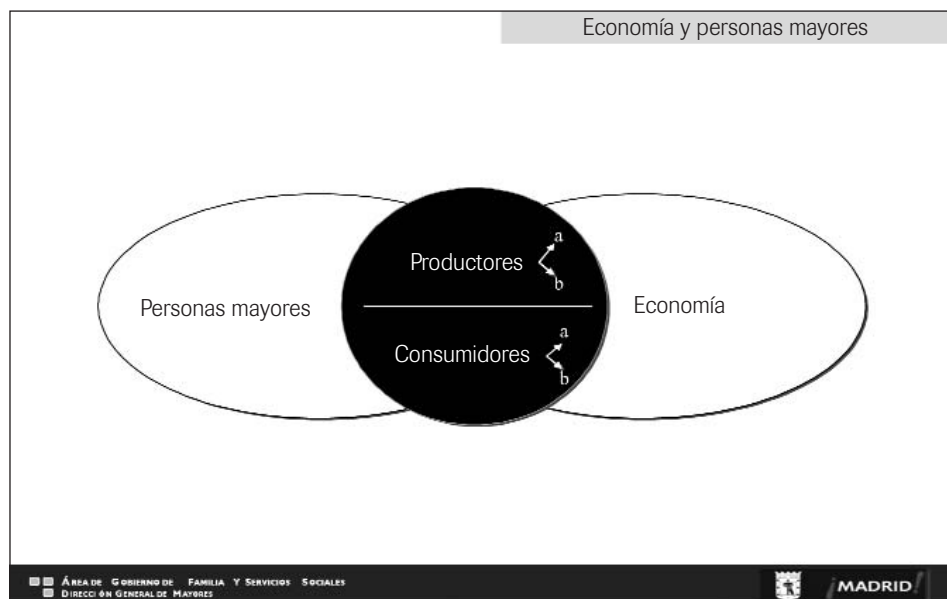


Figura 1. Papel de las personas mayores en la economía.

Y podemos compartir —creo yo— una simple pero esclarecedora clasificación de los diferentes papeles que los mayores desempeñan en la economía: por un lado, como *consumidores*, pero consumidores *normales y corrientes*. Consumidores de productos que todo el mundo compra para sí, desde calzado hasta prensa, pasando por cine, alimentos, transportes, teléfono, ropa, peluquería o libros. De esto no nos vamos a poder ocupar aquí, pero lo cito porque es preciso que lo recordemos: los mayores consumen productos como los demás.

Y también son consumidores *selectos* de productos específicos o especialmente pensados para ellos como grupo destinatario de los mismos. Productos que tienen que ver con sus condiciones de vida particulares, sus preferencias o sus necesidades específicas. Entre estos productos específicos se encuentran en lugares destacados los orientados al mantenimiento de la salud y los pertenecientes a los servicios sociales. Nos

vamos a ocupar sólo de este último enfoque: mayores como consumidores de servicios sociales.

Por otro lado, son *productores*. Y aquí nos encontramos con la misma doble vertiente: autónomos generadores de riqueza a la manera como lo hacen otras personas de menos edad. Los mayores son personas *libres* que deciden utilizar su tiempo y sus condiciones de vida en aquello que más les apetece: mayores empresarios, artistas, asesores, inversores, escritores, banqueros, creadores (creativos), trabajadores en su propia casa (antiguas amas de casa), autónomos en cualquier otro oficio o profesión (abogados, médicos, economistas, profesores, sociólogos, arquitectos, etc.), que alargan su actividad y su compromiso productivo más allá de los 65 años. Mayores voluntarios que dedican miles de horas a los demás sin percibir nada a cambio.

Y productores *forzados* de servicios específicos, que se ven obligados de una u otra manera a ejercer unas funciones o tareas que les vienen impuestas, por su condición de «mayor inactivo que tiene tiempo libre» y por su vinculación de padre, madre, tío o pariente del «empleador».

Datos sociodemográficos de la ciudad de Madrid (figs. 2-5)

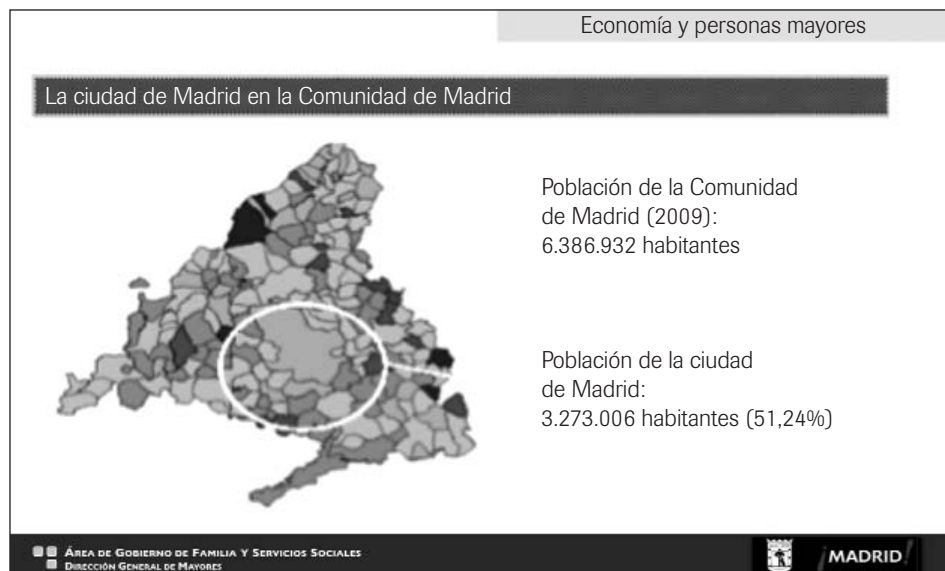


Figura 2. Habitantes de la Comunidad de Madrid y de la ciudad de Madrid (datos de 2009).

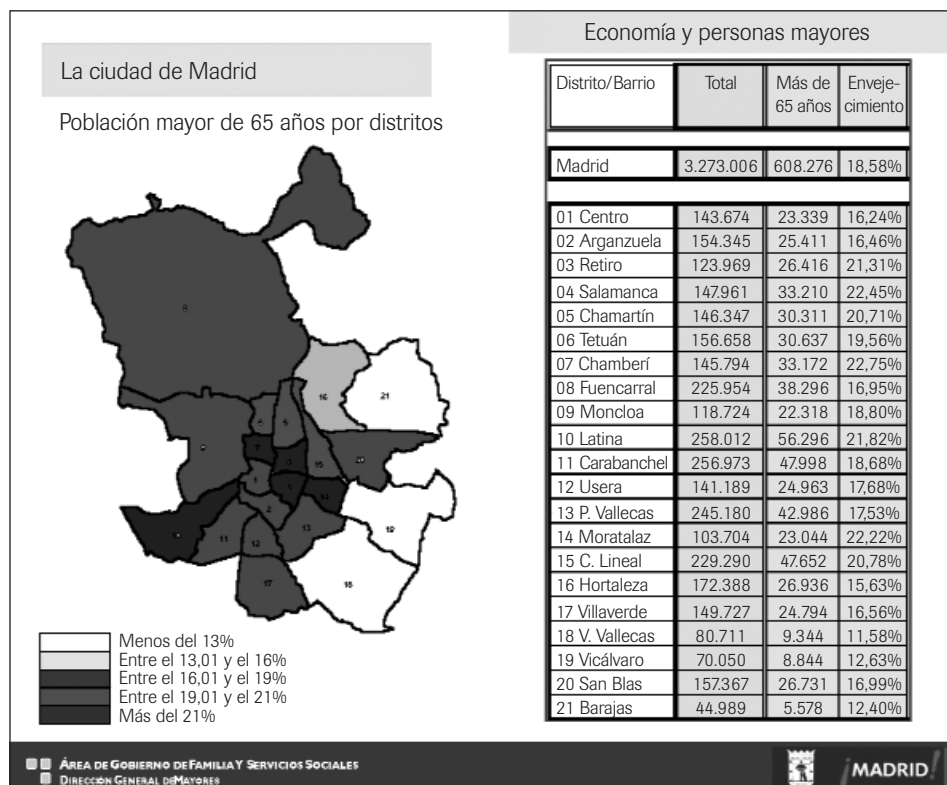


Figura 3. Población de personas mayores de 65 años en Madrid (distribución por distritos).

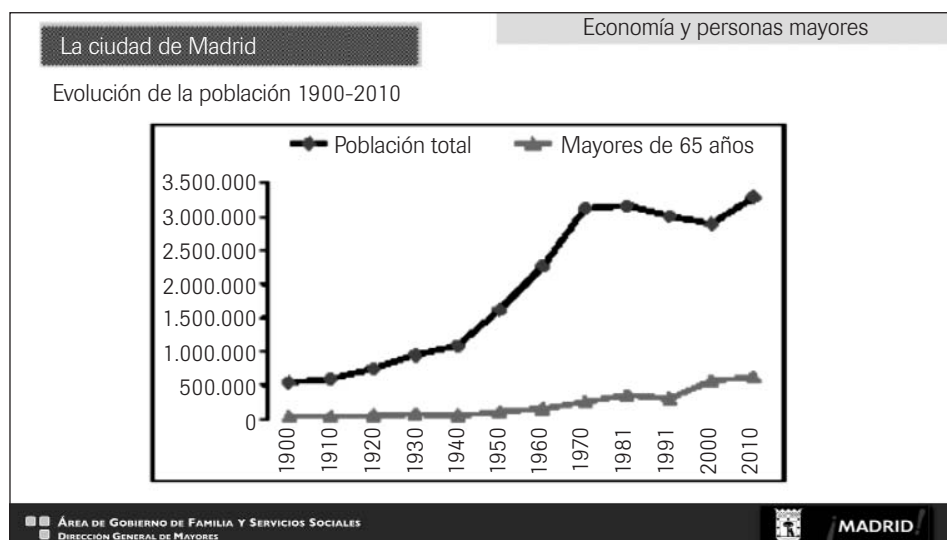


Figura 4. Evolución demográfica de la ciudad de Madrid (1900-2010).

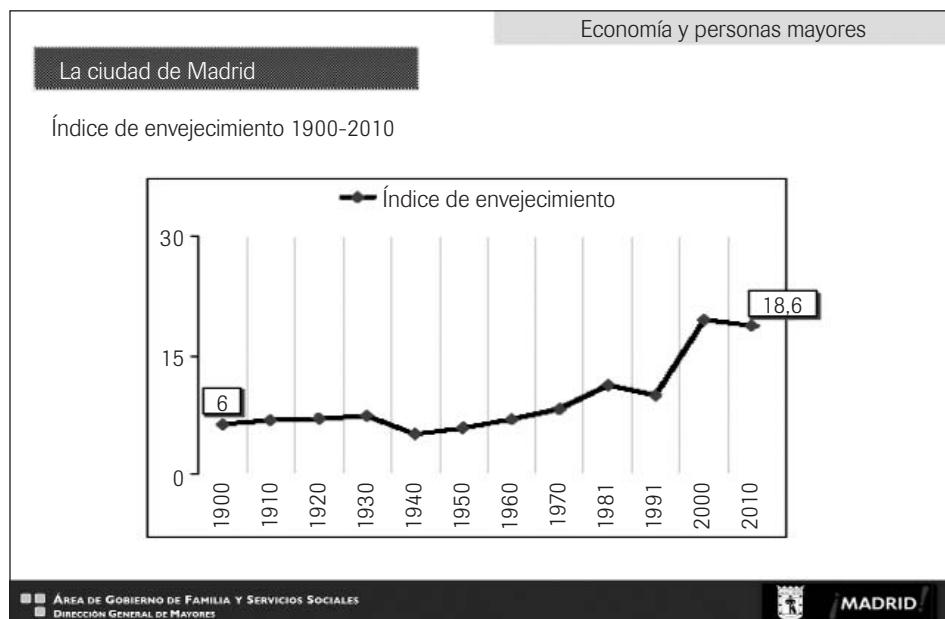


Figura 5. Índice de envejecimiento en la ciudad de Madrid (1900-2010).

Demografía y economía. Los ingresos de los mayores

Las personas mayores actuales forman parte de un grupo poblacional con grandes diferencias entre sí. Viven en los barrios y distritos centrales preferentemente y no gozan de la misma situación económica.

Si nos fijamos en el concepto *ingresos anuales por hogar* como equivalente a poder adquisitivo de los diferentes grupos que conforman la ciudad de Madrid, observaremos que:

- Un 20,9% de los hogares tiene unos ingresos inferiores a 14.000 €/año.
- Un 28,7% de los hogares tiene ingresos de entre 14.000 y 25.000 €/año.
- Un 15,9% de los hogares tiene ingresos de entre 25.000 y 35.000 €/año.
- Un 34,5% de los hogares tiene ingresos superiores a 35.000 €/año.

Dicho de otro modo, cinco de cada diez hogares tienen unos ingresos mensuales superiores a 2.000 €, y un tercio de los hogares tiene ingresos mensuales superiores a los 3.000 €. Esto con carácter general, sin distinción de edades ni de sexos.

Tomada la variable *edad*, a la hora de analizar esa información, los datos difieren del reparto general anterior. Los mayores de 65 años se distribuyen en casi idénticos porcentajes entre quienes tienen ingresos que podemos calificar de bajos, medios y altos, tal como se muestra en la figura 6.

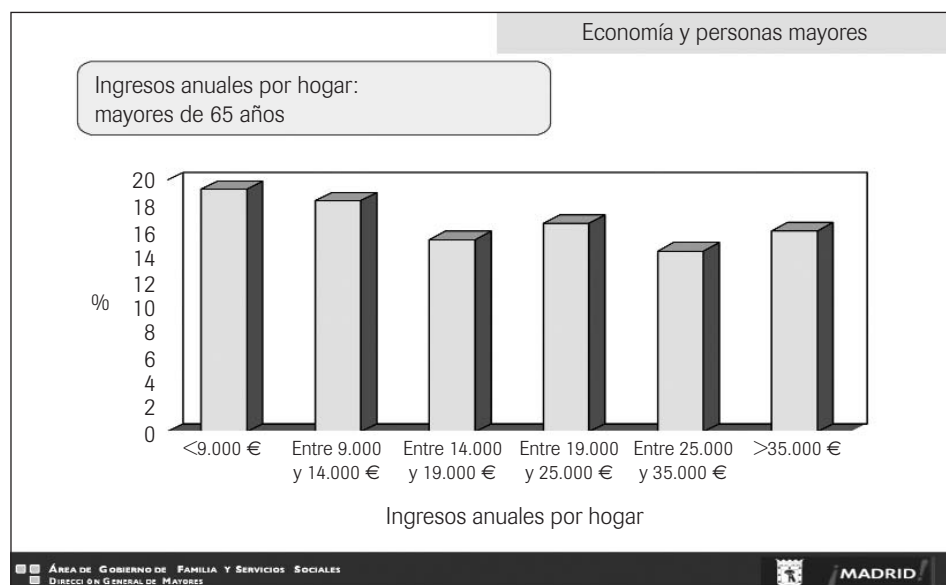


Figura 6. Ingresos anuales por hogar: mayores de 65 años.

Podemos hacer una tercera lectura, bajo el prisma del *sexo y la edad*, de los que encabezan los hogares y sus ingresos correspondientes (fig. 7).

Observamos que con ingresos menores de 9.000 €, hay un 7,5 % de hombres mayores de 65 años y un 33,3% de mujeres mayores de 65 años. Y con ingresos superiores a 35.000 €, hay un 20,5% de hombres mayores de 65 años, frente a un 10,7% de mujeres mayores de 65 años. Dicho de otro modo, cuatro de cada diez hombres mayores de 65 años gozan de ingresos mensuales superiores a 2.000 y 3.000 €, mientras que sólo dos de cada diez mujeres mayores de 65 años disfrutaban de esos ingresos.

Una visión de conjunto de estos elementos diferenciadores se muestran en la figura 8.

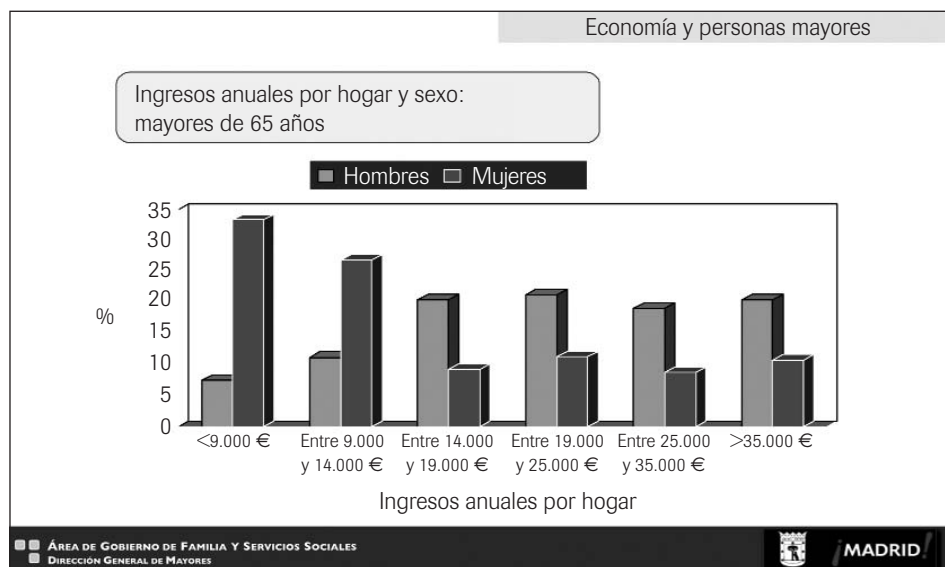


Figura 7. Ingresos anuales por hogar y sexo: mayores de 65 años.

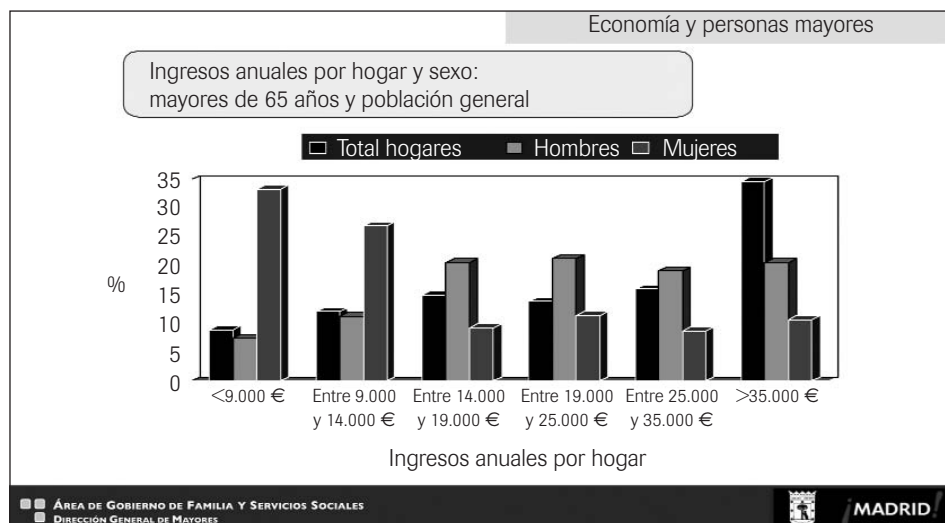


Figura 8. Ingresos anuales por hogar y sexo: mayores de 65 años y población general.

Renta distrital. ¿Cómo se distribuye la riqueza en la ciudad de Madrid?

Tomada la ciudad en su conjunto, y sin distinción de edades, observaremos que hay claras diferencias entre unos distritos y otros. Mientras que los distritos de Chamberí, Retiro y Moncloa destacan entre los que disponen de rentas per cápita más elevada, los distritos de Villaverde, Puente de Vallecas y Usera son los que tienen unas rentas disponibles brutas per cápita más bajas.

Los datos se muestran en la figura 9.

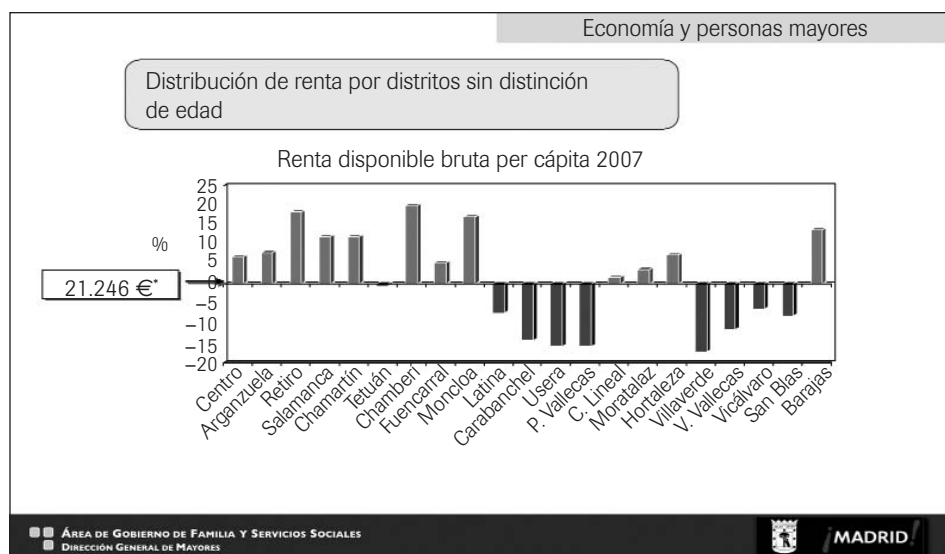


Figura 9. Distribución de renta por distritos sin distinción de edad

*Renta media bruta *per capita*.

Tenemos, por tanto, *algunas evidencias* de que las personas mayores ocupan preferentemente el centro de la ciudad, tienen unos ingresos que se reparten entre escasos, medios y elevados si tomamos a la población mayor en su conjunto, pero cuando tomamos el elemento sexo aparece un claro empobrecimiento de la población femenina y, finalmente, hay una distribución desigual de la renta en función del lugar (distrito) donde viven los madrileños, que es más baja en los distritos periféricos y del sur, y más elevada en los del centro y el norte.

Servicios sociales municipales destinados a cubrir necesidades de las personas mayores

El catálogo de recursos que los servicios sociales municipales tiene a disposición de las personas mayores, sus principales magnitudes y evolución, abarca los siguientes:

1. Dentro del domicilio:

- ¿Qué necesidades cubre?
- ¿Con qué presupuesto cuenta en 2010?
- ¿Cuál ha sido la evolución en los últimos años?
- ¿Cuánta gente se ha beneficiado de este recurso?
- ¿Cuánta gente trabaja en su despliegue (generación de empleo)?
- Otros aspectos de interés en esta prestación.

Las respuestas a estas preguntas las encontramos en las figuras 10, 11 y 12:

- Teleasistencia domiciliaria: sus principales datos se muestran en las figuras 13, 14 y 15.
- Comidas (fig. 16).
- Lavandería (fig. 17).
- Productos de apoyo (fig. 18).

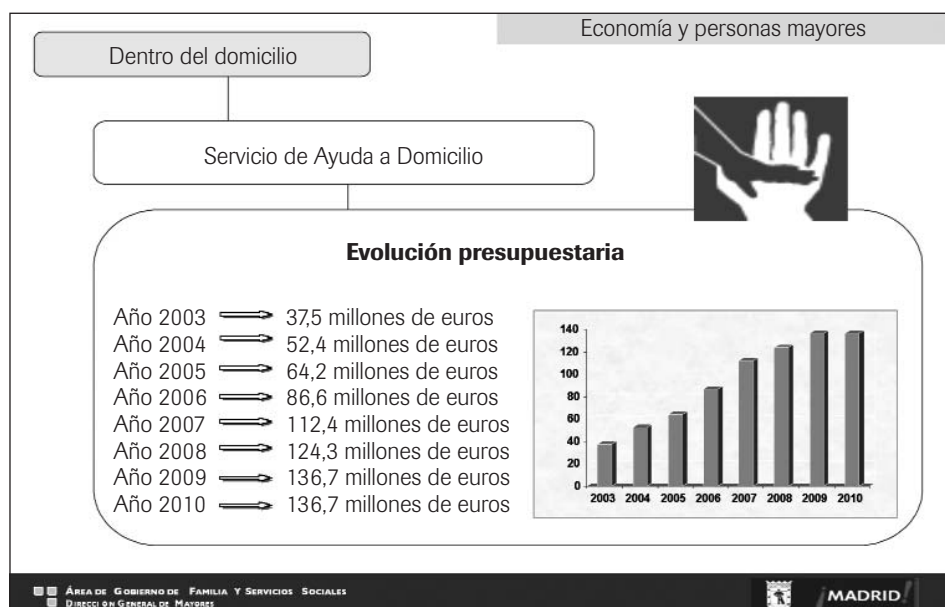


Figura 10. Evolución presupuestaria del Servicio de Ayuda a Domicilio (2003-2010).

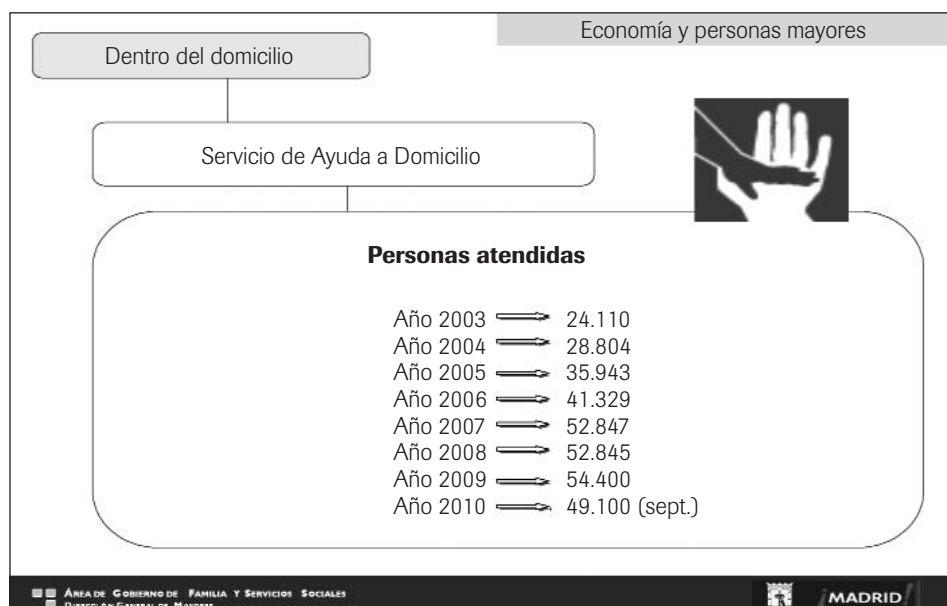


Figura 11. Número de personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio (2003-2010).

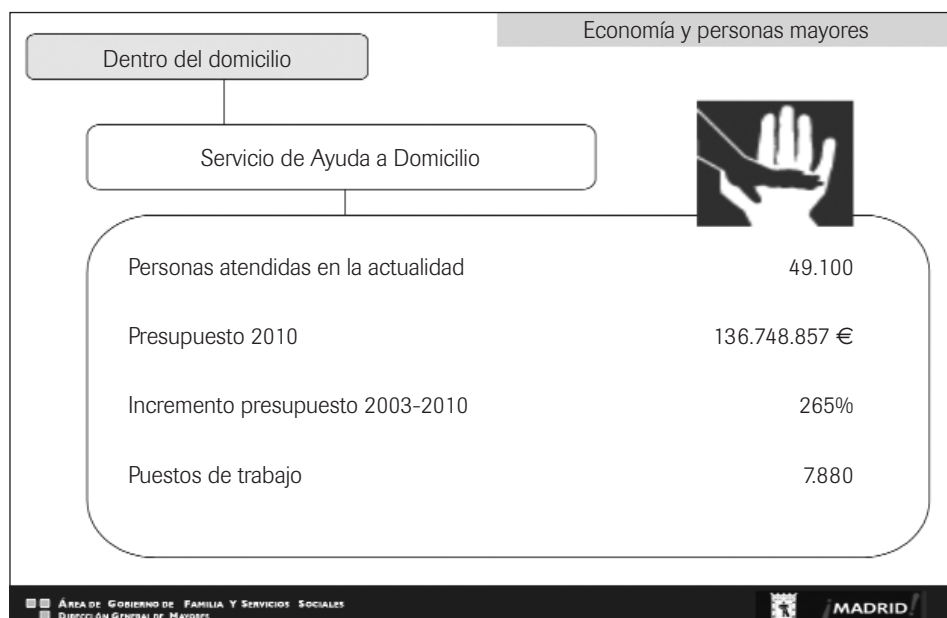


Figura 12. Servicio de Ayuda a Domicilio: datos de 2010.

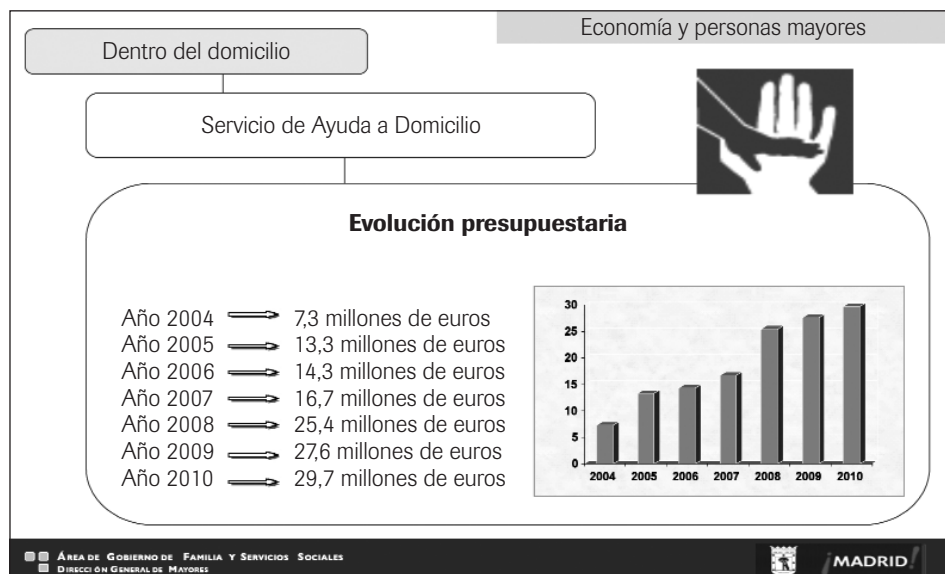


Figura 13. Evolución presupuestaria del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (2004-2010).

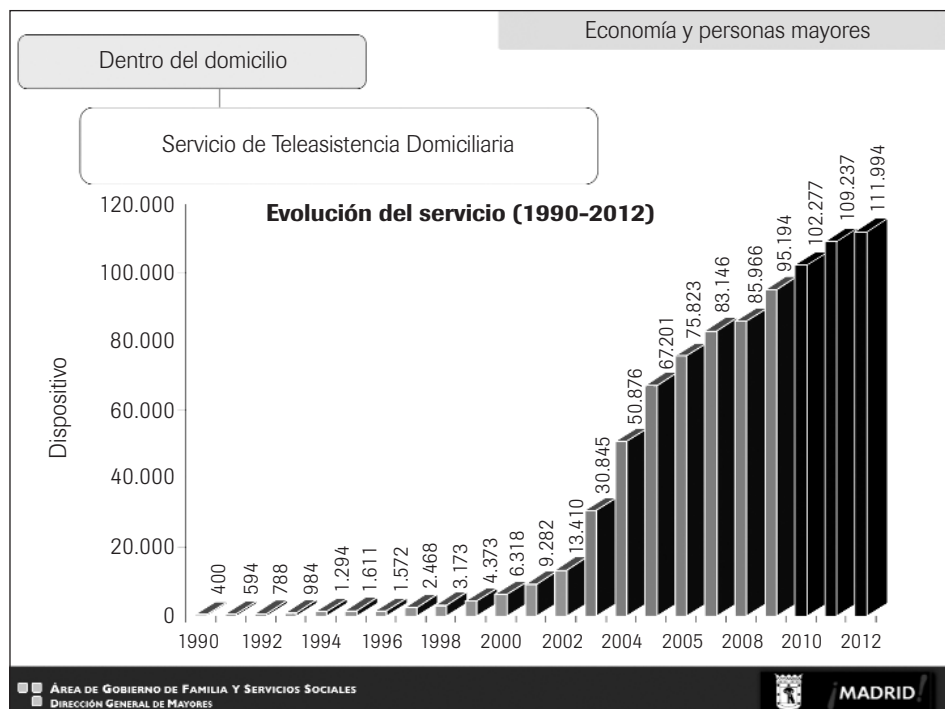


Figura 14. Evolución del número de dispositivos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (1990-2012).

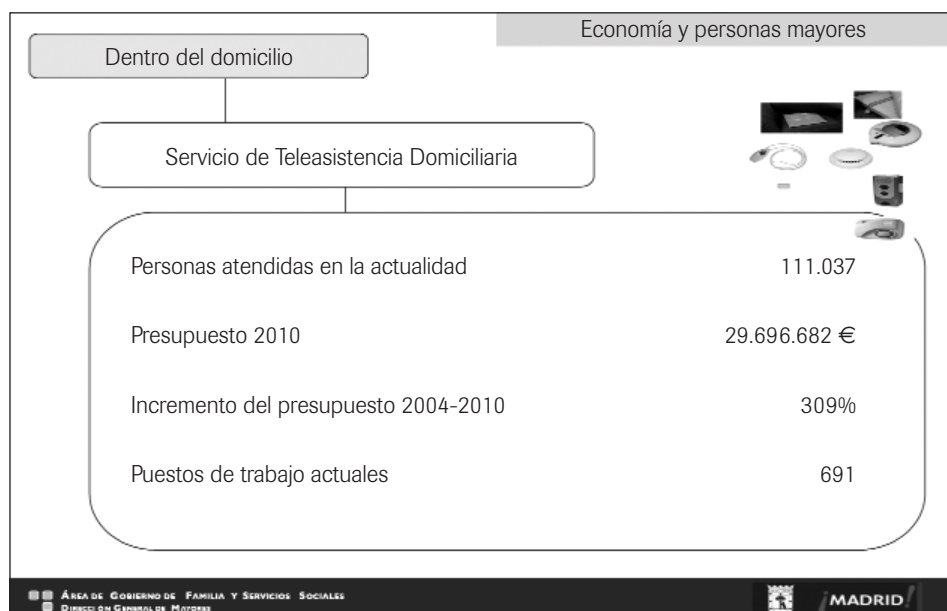


Figura 15. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria: datos de 2010.

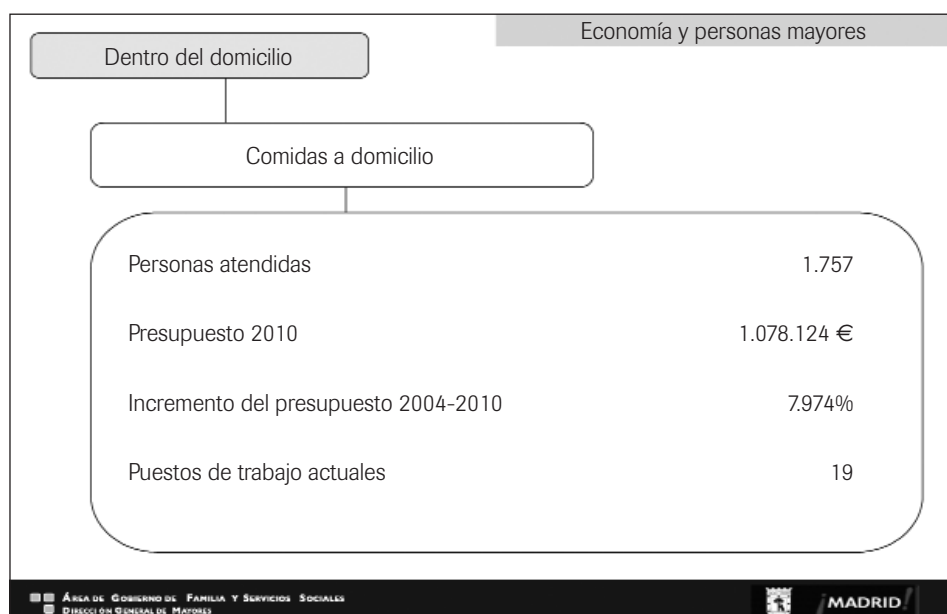


Figura 16. Comidas a domicilio: datos de 2010.

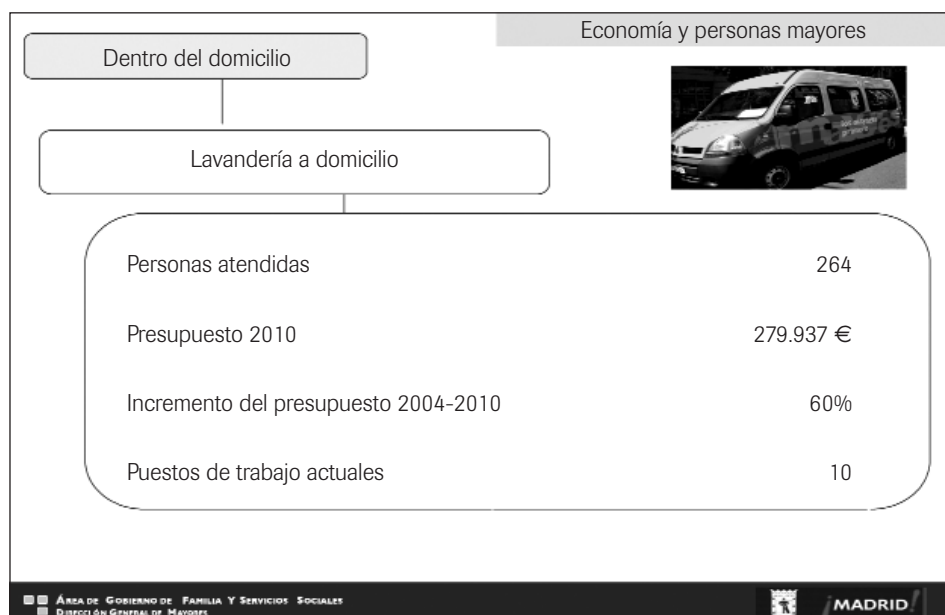


Figura 17. Lavandería a domicilio: datos de 2010.

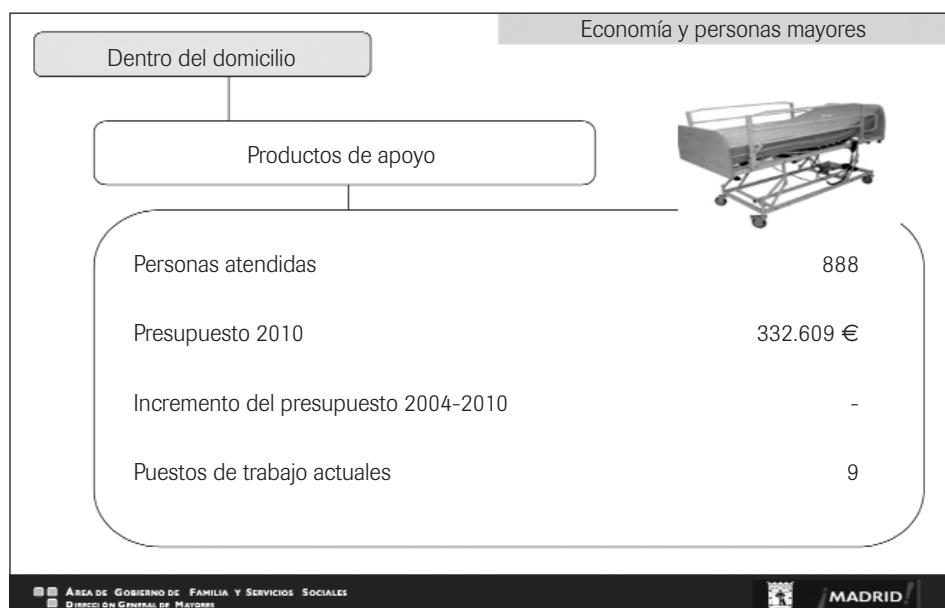


Figura 18. Productos de apoyo: datos de 2010.

2. Fuera del domicilio:

- Centros de día (figs. 19-21).
- Centros municipales de mayores (fig. 22).

Algunas evidencias que conviene destacar incluyen la de que los servicios sociales, y específicamente los destinados a la atención de las personas mayores, han evolucionado como muy pocos sectores de la economía. Vemos que se han creado miles de puestos de trabajo y que tiene identidad propia como sector productivo.

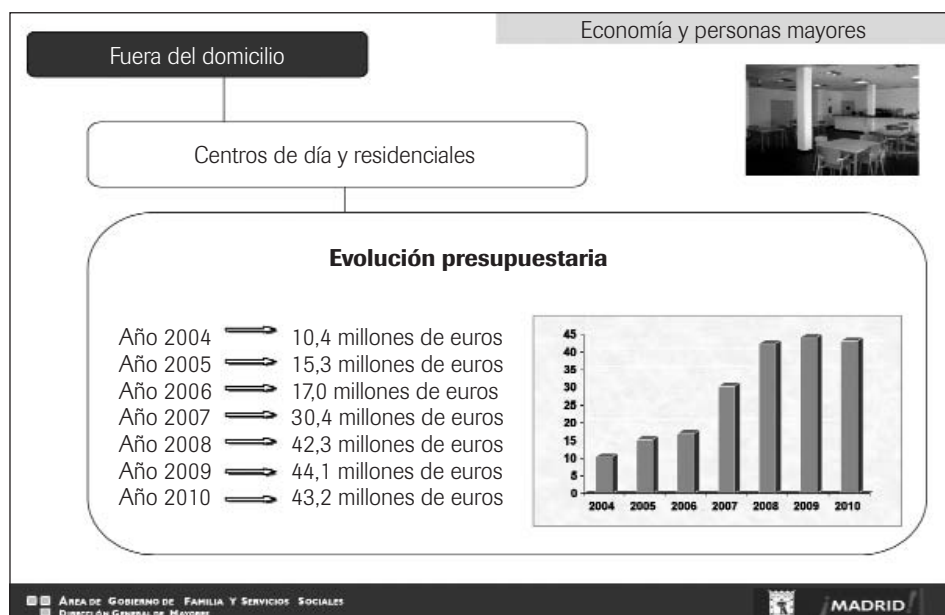


Figura 19. Evolución presupuestaria de los centros de día y residenciales (2004-2010).

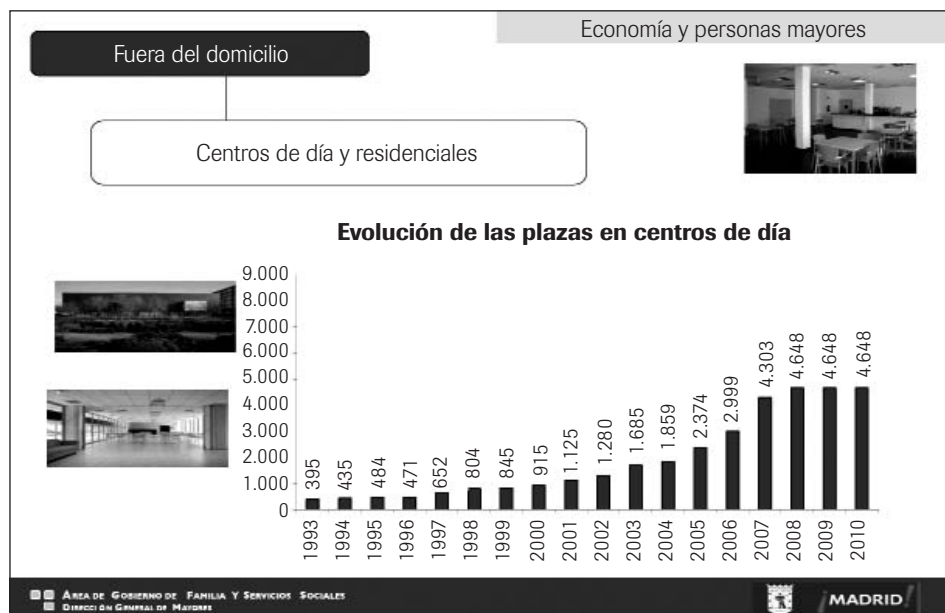


Figura 20. Evolución del número de plazas en los centros de día (1993-2010).



Figura 21. Centros de día y residenciales: datos de 2010.

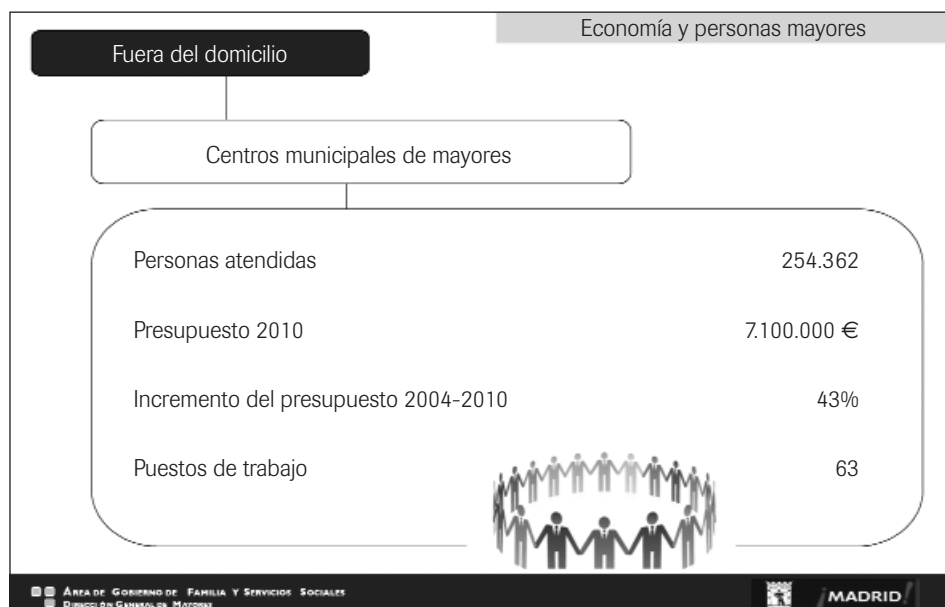


Figura 22. Centros municipales de mayores: datos de 2010.

Características principales de los recursos que se ponen a disposición de las personas mayores

Proximidad (fig. 23)

Puede que la proximidad sea la principal característica de la producción de servicios sociales de atención a las personas mayores. Con ello queremos hacer referencia a que la atención se presta con la presencia física de persona a persona, en el domicilio —generalmente— donde vive el usuario, o en un lugar cercano a su domicilio. Este hecho da lugar a que no sea posible la deslocalización de la economía derivada de la producción de los servicios que necesitan las personas mayores.

Los sistemas que propugnan la provisión de servicios y la atención a larga distancia, como es el caso de la teleasistencia, la telemedicina, la educación a distancia, la robotización de la limpieza del hogar o la compra por internet, no dejan de tener su atractivo y hasta su relativa utilidad. Hoy por hoy, sin embargo, tenemos que pensar que resulta difícilmente compatible la realidad en que viven nuestros mayores y sus necesidades con las soluciones propuestas por muchos de estos proyectos.

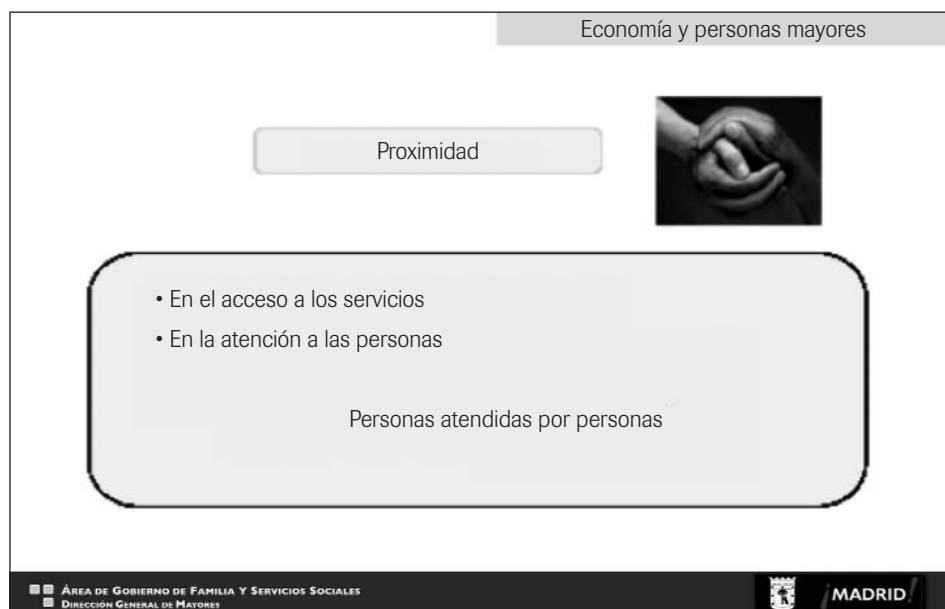


Figura 23. La proximidad como carácter primordial de los servicios a personas mayores.

Hoy día, los principales programas de atención y los servicios más demandados por parte de las personas mayores no tienen tanto que ver con aspectos técnicos, sino con carencias humanas que requieren presencia física, cercanía, tono, vista, palabra, tacto, calor de otro.

Y esta realidad, a la vista del trecho que llevamos recorrido desde el día en que el hombre adquirió la bipedación hasta ahora, no es fácil que cambie en unos años. De vez en cuando nos seguimos preguntando por qué estamos solos, por qué nos sentimos tristes, por qué odiamos a algunas personas, por qué tenemos envidia del que triunfa, por qué agredimos al otro, por qué no nos entendemos con el vecino o con el compañero, por qué no fuimos capaces de explicarnos, por qué perseguimos objetivos inalcanzables, por qué sigue habiendo guerras, ricos y pobres, gente aparentemente feliz y personas desgraciadas, por qué nos enamoramos, por qué nos invade la cólera o la ira, por qué no soportamos al que junto a nosotros camina por la senda de esta vida, etc.

La presencia humana, que comporta cercanía o proximidad, será insustituible y constituye una característica principal de los servicios sociales como bienes y servicios con proyección económica.

Igualdad y objetividad (fig. 24)

Desde la consideración de los servicios sociales como producción pública, esta característica cobra sentido. Pero no lo tiene si se trata de servicios sociales privados, en cuyo caso el propietario puede aplicar los criterios que considere adecuados en función de su rentabilidad o beneficio y no en función de la igualdad para todos los usuarios y de la objetividad en el servicio prestado. Y nada hay que se oponga a que caminemos en esta dirección.

Esta característica conlleva, desde la óptica económica, una consecuencia clara, y es que elimina la competitividad y el dinamismo que deriva de la libertad. La libertad en la provisión de servicios y bienes que las personas necesitan es una circunstancia previa a la de la igualdad en el acceso a los servicios. Sólo cuando una parte importante de la sociedad se ve privada del acceso a bienes y servicios que existen en el mercado, y que se consideran necesarios para alcanzar el pleno desarrollo de la persona, su bienestar y para mejorar su calidad de vida, es cuando interviene el Estado, cuando se convierte en provisión pública del bien o del servicio.

No tenemos que irnos muy lejos para recordar que hace 32 años se aprobó la Constitución Española y, derivado de la misma, el reconocimiento de derechos que hasta entonces



Figura 24. La igualdad y la objetividad en los servicios a personas mayores.

no existían. Así de sencillo, no existían. La atención a la personas mayores, a los discapacitados, a colectivos vulnerables, estaba en manos de la iniciativa social, en manos de personas bondadosas, altruistas o movidas por cualquier otra circunstancia personal o social. Eran los antecedentes de un Estado social y democrático de derecho. Era la beneficencia (pública y privada coexistiendo). La atención a las personas mayores no se guiaba por estas características de igualdad u objetividad que estamos comentando. Y lo mismo podíamos decir de cualquier otra actividad o servicio «social» facilitado a la población para su uso o para cubrir una determinada necesidad.

¿Quién no recuerda, por ejemplo, que en las maternidades —no sé si en todas, pero sí en muchas de ellas— se daban los hijos nacidos fuera del matrimonio, o rechazados por sus madres, o abandonados, a alguien conocido por la persona encargada o con mayor influencia en ese momento en la institución? Estamos hablando de actos o servicios que resuelven un problema social, humano. De servicios que responden a una necesidad social. De actividades humanas con trascendencia personal, familiar, social y económica que se desarrollaban con características completamente diferentes a lo que ahora conocemos.

Estas diferencias nos permiten comparar el ayer y el hoy, y dar la importancia que los servicios sociales tienen como realidad incorporada a la actividad económica de un país.

Y derivado de ello, o complementario, toda la producción legislativa que da cuerpo, protege y organiza esta nueva realidad social que son los servicios sociales. La característica de la igualdad, de la objetividad, reclama y se fundamenta —generalmente— en leyes, normas y acuerdos escritos. Esta es la manera que tenemos hoy día de procurar una convivencia pacífica y democrática que persigue la igualdad y la solidaridad con quienes más lo necesitan. Y desde el punto y la hora que se marcan estos objetivos, entran en juego las leyes y la actividad humana adquiere otra realidad.

Pero no es menos cierto que la igualdad y la objetividad son contrarios a la diferencia y a la subjetividad. Y no es que unos sean buenos y otros malos. Aquí no hay esa categoría.

La igualdad nivela y trata a todos como si fueran idénticos. La realidad es que no lo son, no lo somos. Y esto no es justo. La diferencia destaca lo que es desigual, y puede exagerarlo, dando lugar igualmente a la injusticia.

Llevado a términos económicos, la igualdad y la objetividad se pueden convertir en unos elementos intervencionistas contrarios a la propia economía de mercado y contrarios a las necesidades humanas que hay que satisfacer.

La libertad en la generación, producción, distribución de bienes y servicios es un elemento positivo que desaparece cuando dichos bienes y servicios están tasados *a priori*. La igualdad y la objetividad son un requisito, pero también se pueden convertir en un corsé que impide la creatividad y la competitividad. Por eso es tan importante otra de las características con que se prestan los servicios sociales a las personas mayores, que es la colaboración entre lo público y lo privado.

Gestión indirecta (fig. 25)

La presencia de lo privado en la provisión de servicios y bienes a las personas mayores es un elemento insustituible en nuestra realidad social, a la vez que irá creciendo poco a poco. Es necesario que la iniciativa privada aporte mayor dinamismo, mayor riqueza, nuevos productos y servicios, competitividad, etc. en un sector que tiene mucho futuro por delante.

Con ello no estoy abogando por el abandono de la administración pública de lo que son sus responsabilidades, no. Estoy planteando que trazadas las líneas fundamentales por donde tiene que transcurrir la actividad económica de este sector, se le dé la mayor libertad posible. Estoy planteando la necesidad de no abandonar a su suerte a quie-

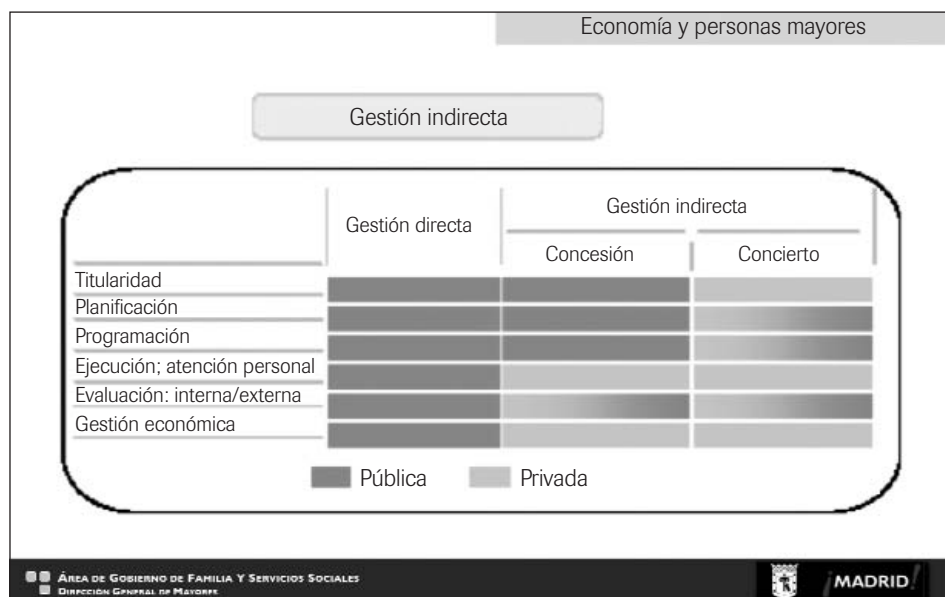


Figura 25. La gestión indirecta en los servicios a personas mayores.

nes no pueden acudir a unos servicios privados; a estos debe garantizárseles la atención debida en cantidad y calidad. Estoy abogando por el seguimiento y control de la actividad privada por parte de la administración pública. Apuesto por la evaluación y el sometimiento a parámetros de calidad de la actividad económica orientada a la atención de las personas mayores.

Hay elementos o servicios que deben ser impulsados por las administraciones; espacios que deben ser ocupados por ellas y tareas que deben realizarlas las administraciones, como son la detección de nuevas necesidades que la sociedad reclama y precisa en buena lógica, como es la planificación general de los servicios que se van a prestar y los niveles razonables que hay que garantizar, la atención a colectivos desfavorecidos, o la evaluación de los servicios prestados.

La administración debe estar atenta para evitar abusos, fraudes y engaños (ya está la justicia, desde luego, pero tratándose de colectivos vulnerables puede que sea preciso un plus de vigilancia).

Las ventajas de la presencia de lo privado, junto con lo público en la provisión de servicios sociales a las personas mayores deriva de la libertad de iniciativa que tenemos todas las personas (en el caso de la economía, especialmente los emprendedores) y de la confianza en la propia sociedad, capaz de generar nuevos servicios en función de las necesidades que la sociedad reclama.

Copago

Los sistemas de provisión de servicios a los ciudadanos que el Estado organiza tienen, en nuestro entorno, la consideración inicial de *públicos, universales, de libre acceso y gratuitos*.

Estas características, que se han ido labrando poco a poco con el paso del tiempo, encierran ocultaciones, *falsedades* y dramáticos *riesgos*, de modo que mantienen a los ciudadanos en situación de engaño. Hay que decir que muchas personas conocen las falsedades, pero prefieren permanecer en el autoengaño.

¿Cuáles son esas falsedades y los riesgos a los que me refiero?

Como paradigma de los sistemas de provisión de servicios a los ciudadanos están la sanidad y la educación. De ambos sistemas se puede decir lo mismo, que son públicos, universales, de libre acceso y gratuitos. Dejando al margen que ambos sistemas se financian con los recursos que el Estado obtiene, vía impuestos, de los ciudadanos que pagan

impuestos, como definición de entrada nos puede valer, y la afirmación es cierta en la medida en que dichos sistemas están regulados por leyes, se planifican y organizan por las administraciones públicas y el control de la actividad, en términos generales, es público.

Pero no es menos cierto que la prestación directa de los servicios se realiza, en muchos casos, por empresas, organizaciones y profesionales cuya vinculación con la administración pública es nula. Tampoco es menos cierto que, junto a dichos dos sistemas, coexisten la sanidad y la enseñanza privadas, entrando en numerosas ocasiones en clara competencia con la pública. Tampoco es menos cierto que miles (o millones tal vez) de ciudadanos de este país utilizan sólo y exclusivamente la sanidad y la educación privadas, lo que hace que se autoexcluyan de la atención y servicios que proporciona el sistema público.

Tampoco es menos cierto que como consecuencia de esta autoexclusión de miles o millones de personas, la sanidad y la educación públicas no se ven saturadas hasta el colapso de dichos sistemas. Y ya sabemos lo que significa colapso: dejar de cumplir la función para la que se creó el sistema.

No es menos cierto que en ambos sistemas se abonan cantidades menores, o no, en función de servicios complementarios, secundarios o como quiera que se llamen, recibidos por el ciudadano (matrículas, medicinas, actividades complementarias, etc.). No es menos cierto que el acceso está restringido en función de parámetros de cercanía, pertenencia a un territorio o disposición de una cartilla o tarjeta acreditativa.

Como muestra de que los sistemas de provisión de servicios por parte del Estado no son del todo públicos, ni son universales, ni son de acceso libre, ni son gratuitos, podemos poner dos ejemplos que son paradigma de las obligaciones del Estado, casi insustituibles por la iniciativa privada. Digo casi insustituibles pero no lo afirmo categóricamente porque no es cierto, también pueden ser sustituidos por la iniciativa privada. Me refiero a la provisión de infraestructuras (carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, etc.) y la provisión de suministros (agua, electricidad, gas, etc.), que llevan muchos más años que el sistema sanitario y el educativo formando parte de esas «obligaciones» del Estado para con los ciudadanos.

Vemos en ambos ejemplos (infraestructuras y suministros) cómo se trata de una provisión de servicios necesarios para el desenvolvimiento de la actividad humana con su trascendencia económica, cuya provisión no es siempre pública, ni de libre acceso, ni universal, ni gratuita. Y sin embargo cumplen la función para la que fueron creados y su uso parece justo y racional: quien más los usa más paga, quien no los usa no los paga.

Lo público, por definición, no es intocable, perfecto, garantista y símbolo de igualdad, fraternidad y felicidad. Esto no es así y hay que saberlo. Lo público puede ser injusto, imperfecto, abusivo y despilfarrador.

Por otro lado, un sistema de provisión de servicios que sea público, universal, de libre acceso y gratuito comporta graves riesgos. ¿Cuáles son? (fig. 26).

El principal riesgo que corren estos sistemas es el de la despreocupación que muestran los ciudadanos por el bien o el servicio que se les presta. Lo público merece la desconsideración de la gente, la infravaloración y, en ocasiones, el desprecio. Lo público como señal del desinterés y escaso atractivo ciudadano.

En segundo lugar encontramos el *abuso*. El ciudadano que encuentra unos recursos a su libre acceso, si además son gratuitos, corre el riesgo de que abuse de los mismos. En nuestro entorno hay claras muestras de ciudadanos que almacenan medicinas porque no les cuesta nada, por ejemplo. En el momento en que dichos servicios exigen una aportación económica por parte de quien los usa desaparece el abuso.

En tercer lugar señalamos la *pérdida de sentido del coste*. Cuando un servicio se da a precio cero, el usuario desconoce su coste, y con el tiempo pierde el sentido de si cues-

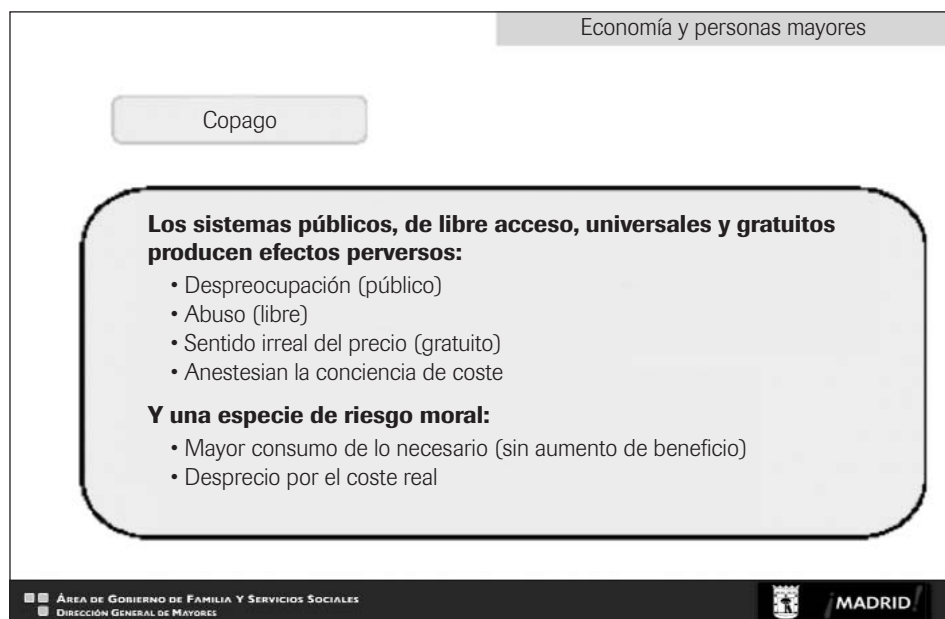


Figura 26. Efectos adversos de los sistemas públicos, de libre acceso, universales y gratuitos.

ta mucho o poco. Esta pérdida de sentido de lo que valen las cosas es una desvinculación de parte de la realidad en la que se mueve el ciudadano. ¿Cuánto cuesta un traslado en autobús por Madrid? ¿Cuánto cuesta un litro de agua del grifo? ¿Cuánto cuesta la retirada de una cornisa de un edificio por los bomberos? Porque debemos distinguir bien entre lo que cuesta producir un bien o un servicio, y lo que pagamos por él, si es que pagamos algo.

Estos riesgos, que podemos calificar como riesgos de actitud, terminan representando un riesgo supremo, que es un *riesgo moral*. ¿En qué consiste este riesgo? En consumir más de lo necesario, sin aumento de beneficio para quien lo practica. Este riesgo que calificamos de moral atenta contra los bienes y servicios que es capaz de producir el ser humano y que sabemos que son limitados. El abuso, el despilfarro de bienes y servicios por parte de unos pocos que no los necesitan, va en detrimento de su uso adecuado por parte de otros que sí los necesitan.

Podríamos añadir, además, que el riesgo moral tiene que ver con la desconsideración del trabajo ajeno, ya que en la producción de bienes y servicios intervienen personas, y estas personas merecen un salario y un respeto por su trabajo.

No hay, por tanto, nada más progresista que el ahorro y el consumo razonable, y nada más anticuado y retrógrado que el despilfarro de los recursos.

Este análisis de la provisión de servicios públicos es necesario por cuanto que los servicios sociales organizados para atender a las personas mayores podían haber corrido el riesgo de otros sistemas, pero afortunadamente no ha sido así, situando la provisión de servicios sociales entre los modelos racionales, justos y sostenibles en el tiempo.

¿Qué ventajas tiene el *copago* en los servicios de atención a las personas mayores? Varias. La primera es que la participación del usuario en el coste de los servicios aviva la prudencia de su uso; la segunda es que concilia la seguridad de poder disponer de ellos cuando se necesiten y la responsabilidad en cómo y cuándo utilizarlos; la tercera tiene un efecto pedagógico al recordar permanentemente que los servicios tienen un coste (fig. 27). El copago disuade la demanda innecesaria o la reduce, evita el despilfarro y orienta el consumo. Finalmente, el copago permite obtener recursos que son necesarios para garantizar la generación o producción de nuevos recursos (fig. 28).

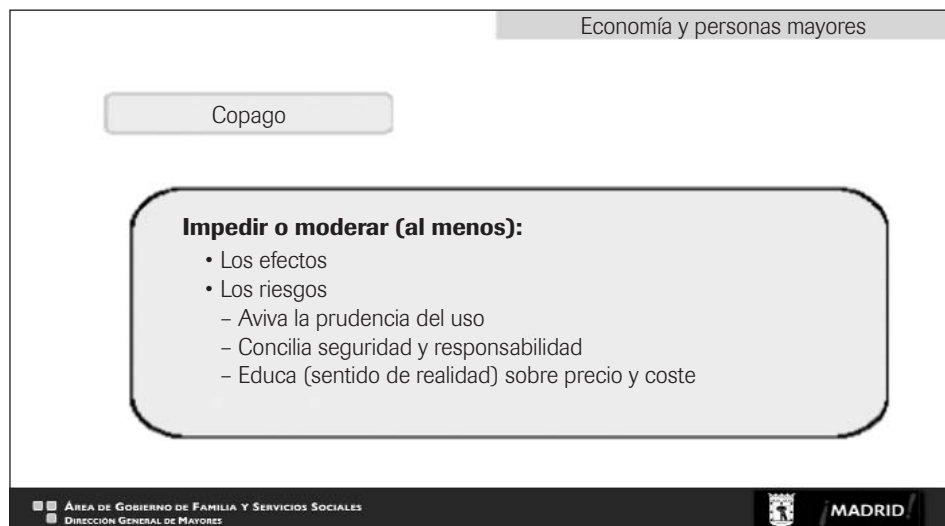


Figura 27. Efectos del copago en los servicios de atención a las personas mayores.

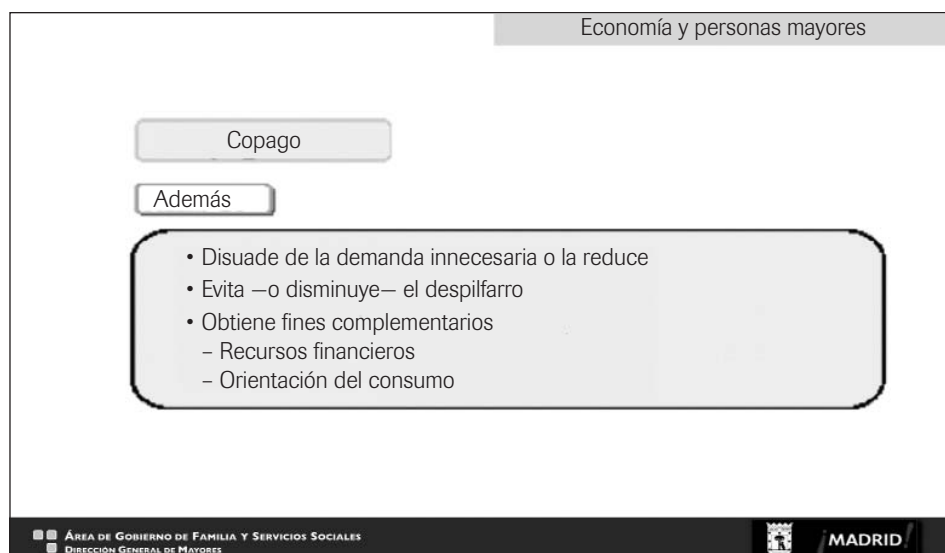


Figura 28. Ventajas del copago en los servicios de atención a las personas mayores.

Transparencia en la gestión, pedagogía e información responsable

La administración pública tiene que ser didáctica en sus actos. Debe señalar el camino que hay que seguir, pero además debe dar ejemplo haciendo las cosas bien, lo mejor que pueda, por atender a los ciudadanos. Y debe explicar lo que hace. Debe informar sobre lo que hace, cómo y por qué lo hace. Debe dar pruebas de que, como la mujer del César, además de ser honrada debe parecerlo.

La transparencia es una característica que entronca su filosofía con la ética y con el derecho en su sentido más sustantivo.

La información ha de ser continuada, comprensible, inspirada en el objetivo de formar a ciudadanos con criterio y responsables.

El Ayuntamiento de Madrid, con este horizonte, puso en marcha hace varios años la *facturación informada*, que consiste en decirle al usuario lo que cuesta el servicio que se le presta, cuánto paga él y cuánto pagan los demás conciudadanos (a través del Ayuntamiento) por lo que recibe (fig. 29).

Economía y personas mayores

Factura informada


ASER

Madrid
 28002

FACTURA			
Servicio	Número	Fecha	Cliente
US	3561	31-07-2008	C00120W

Conceptos:
 Servicios correspondientes al mes de Julio en el centro CENTRO DE DÍA ARROYO BELINCOSE
 Modalidad de asistencia 3 días de la semana
 Mes entero
 Transportes SI
 Aportación según baremo del ayuntamiento para el año 2008

Detalle:	Unid.	Precio/Unid.	Importe
Servicio			
PU020, Servicio mensual a usuarios	1,00	129,65	129,65



AYUNTAMIENTO DE MADRID
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES

EL AYUNTAMIENTO DE MADRID INFORMA:

De acuerdo con nuestra información, los servicios que usted ha recibido, en el periodo que comprende esta factura, han tenido un:

	COSTE TOTAL DE	€	%
Unidad ahora	872,10	€	100 %
El Ayuntamiento de Madrid ahora el resto	129,65	€	23 %
	442,45	€	77 %

El Ayuntamiento de Madrid, en su permanente afán por mejorar los servicios a todos los madrileños, le ofrece esta información como ejercicio de transparencia y responsabilidad ante todos los ciudadanos.

Exento de I.V.A. porque Asociación de Servicios ASER está declarada "entidad o establecimiento de carácter social", según artículo 20, 8ª, ley 37/1992 de 28 de Diciembre sobre I.V.A.

Forma de pago
<small>Devuelto a cargo</small> Cta. Cte. 0182 7547 00 0001817307
Observaciones

Importe neto	129,65
Líquido (EUR):	129,65

Asociación de Servicios ASER CIP C79094811
 C/I. Juan Ramón Jiménez Nº. 28 1.º 28036 MADRID

Tel. 91 350 00 00 Fax 91 359 91 37

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
 DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES


MADRID

Figura 29. Modelo de factura informada del Ayuntamiento de Madrid.

Este camino que nosotros emprendimos hace un tiempo está siendo seguido recientemente por algunas comunidades autónomas para informar, sobre todo, de los servicios sanitarios que reciben los pacientes en los hospitales. En algunos sitios lo llaman «factura sombra» o se usan términos parecidos. Poco importa cómo se llame, lo que importa es el objetivo que se persigue.

Además, con el mismo objetivo, se publica anualmente la memoria de los programas de atención en servicios sociales.

Inversiones

Las inversiones en servicios sociales destinados a la atención a las personas mayores se merecen un capítulo aparte. Y no sólo porque representan un monto importante desde el punto de vista cuantitativo, sino porque son el símbolo de la permanencia en el tiempo de un sistema que es nuevo en nuestra economía y que no hará más que crecer como lo atestiguan otros países de nuestro entorno.

En los últimos años, el Ayuntamiento de Madrid ha realizado una serie de inversiones en centros de atención a personas mayores (fig. 30).



Figura 30. Inversiones en nuevos centros de atención a personas mayores del Ayuntamiento de Madrid (2005-2008).

CDEA: centros de día de enfermos de Alzheimer; CDF: centros de día de físicos; CMM: centros municipales de mayores.

Cuando se llevan a cabo inversiones como las que se hacen en centros de día, en centros de ocio para personas mayores, en residencias, en centros de rehabilitación, en centros de noche o en cualquier otra infraestructura, se están construyendo las «fábricas» de producir calidad de vida, rehabilitación, asistencia especializada, prevención de enfermedades y dependencia, bienestar individual y social, participación, envejecimiento activo, compatibilidad de la vida familiar y la vida laboral, etc. Son «fábricas» que producen servicios demandados por los ciudadanos, servicios cada vez más numerosos, cada vez más sofisticados, cada vez más variados.

Extraemos de aquí *algunas evidencias* igualmente significativas, como es el hecho de que la economía desplegada en los servicios sociales está muy vinculada, hoy por hoy, a la administración pública. Pero no necesariamente tiene que ser así en el futuro. Representa un modo de intervenir en la economía diferente a como lo están haciendo otros sistemas públicos de atenciones personales, especialmente la educación y la sanidad. Su *modus operandi* se asemeja más al que impera en sistemas de provisión de servicios como las infraestructuras o los suministros. Es una forma de acceso limitado y tasado, universal, no gratuito y de gestión indirecta.

Estas características son las que definen a los servicios sociales de atención a las personas mayores. Son servicios sociales públicos. Pero también hay una participación desde el ámbito privado, y muy importante, que se suma y que juntos conforman el sector económico que conocemos.

Efectos y consecuencias en la economía de los recursos sociales destinados a atender necesidades de las personas mayores.

Los mayores como consumidores de servicios especializados

Lo primero que tenemos que hacer es recordar la importancia que tienen las personas mayores como consumidoras ordinarias de bienes y servicios, de los que igualmente hacen uso el resto de las personas de nuestra sociedad. Y tampoco nos vamos a fijar en lo que representa el consumo de bienes y servicios vinculados a la salud de las personas mayores.

Nos fijaremos únicamente en las consecuencias del consumo de servicios sociales en la economía (fig. 31). Los mayores, por tanto, como consumidores selectos de productos especializados.

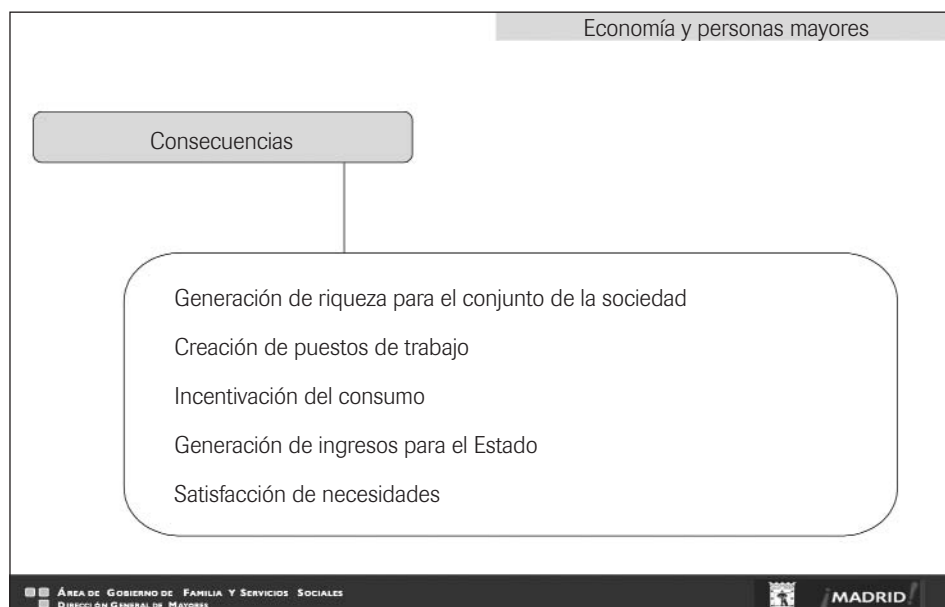


Figura 31. Consecuencias del consumo de servicios sociales en la economía.

La primera consecuencia es la *riqueza generada* por los servicios sociales de atención a personas mayores para el conjunto de la sociedad.

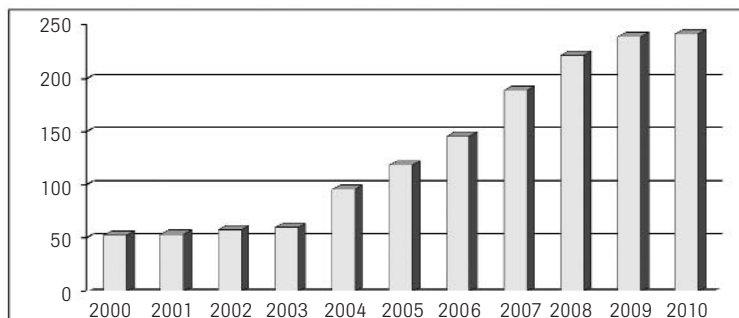
Si vemos la evolución de los presupuestos destinados a los servicios de atención a las personas mayores en los últimos años nos daremos cuenta de lo que esto significa (fig. 32)

La segunda consecuencia podemos encontrarla en la *creación de puestos de trabajo*.

Si contabilizamos los puestos de trabajo directo que se han generado en los últimos años para poder atender a las personas mayores nos encontramos con los datos reflejados en la figura 33.

La tercera es la *incentivación del consumo* de productos específicos. La aparición de productos encaminados a la atención de la dependencia, así como otros encaminados a su prevención, como son los aparatos para el ejercicio físico, los viajes para personas mayores, las tecnologías diseñadas para ser utilizadas específicamente por personas de mayor edad, etc.

La cuarta consecuencia, derivada de la anterior, es la *generación de ingresos para el Estado*, tanto vía impuestos sobre los productos (IVA), como sobre el trabajo (IRPF).

Evolución presupuestaria (millones de euros)

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES



MADRID

Figura 32. Evolución de los presupuestos destinados a los servicios de atención a las personas mayores (2000-2010).

Generación de empleo 2009

10.578 puestos de trabajo

Servicio de Atención Domiciliaria	7.880
Centros de día	1.756
Teleasistencia	691
Otros	251

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES



MADRID

Figura 33. Atención a las personas mayores: generación de empleo (datos de 2009).

Este factor constituye un elemento que se debe tener en cuenta especialmente cuando se habla del gasto que representan los servicios sociales, porque muestra a las claras que este gasto genera ingresos nada desdeñables al Estado.

La quinta es que interviene en una *redistribución de la riqueza*, en la medida que en el sistema de servicios sociales paga más el que más tiene, menos el que menos tiene, y nada o casi nada el que nada tiene.

Pero una última y tal vez más genuina consecuencia de los servicios sociales de atención a las personas mayores en la economía es que permite *satisfacer necesidades* que las personas mayores tienen por su condición de edad. Y es la más genuina porque, como recordarán, la economía se ha definido como la actividad humana encaminada a satisfacer necesidades humanas mediante bienes o servicios determinados (fig. 34).

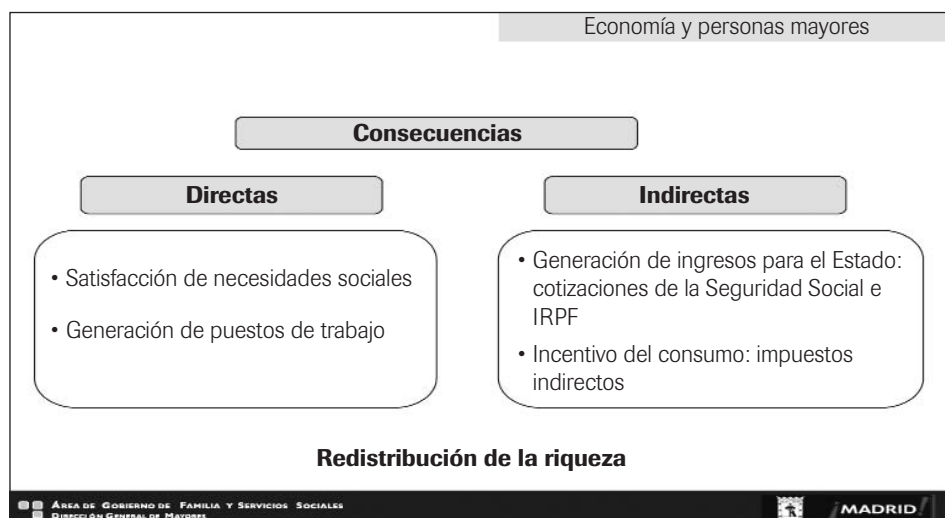


Figura 34. Consecuencias de los servicios de atención a las personas mayores en la economía.

Algunas reflexiones finales a modo de hipótesis, provocación o desenfoque de la realidad

Normalmente estamos acostumbrados a calcular lo que cuestan las cosas que adquirimos. Esto es lo que hemos hecho: decirles lo que cuestan los servicios sociales destinados a la atención de personas mayores en el municipio de Madrid. Esto se conoce como cálculo de *costes producidos*.

Ahora, para ir finalizando, les voy a pedir un último esfuerzo de imaginación, de modo que nos situemos en una óptica desde la que calculemos los *costes evitados*. Esta óptica nos lleva a calcular los gastos que he evitado hacer (por los servicios sociales o por otros sistemas de provisión de servicios), como consecuencia de mi «inversión» en servicios sociales. Y aquí puedo traer, igualmente, los ingresos generados con estos gastos o inversión.

En las figuras 35, 36 y 37 se muestran algunos ejemplos a modo de hipótesis.

El resultado expuesto no deja de ser una hipótesis de trabajo, una invitación a la imaginación, pero tiene la virtud de mostrar que la inversión en servicios para los mayores desde los servicios sociales puede evitar otros gastos en los que no pensamos.

Como no pensamos y vemos como normal que a los mayores les consideremos consumidores de productos específicos, pero no como consumidores normales.

Como no pensamos y vemos como normal que lo que hacen los mayores como tareas o funciones impuestas, esto es, como productores obligados por los vínculos de parentesco, no tenga valor alguno, ni económico ni de otro tipo.

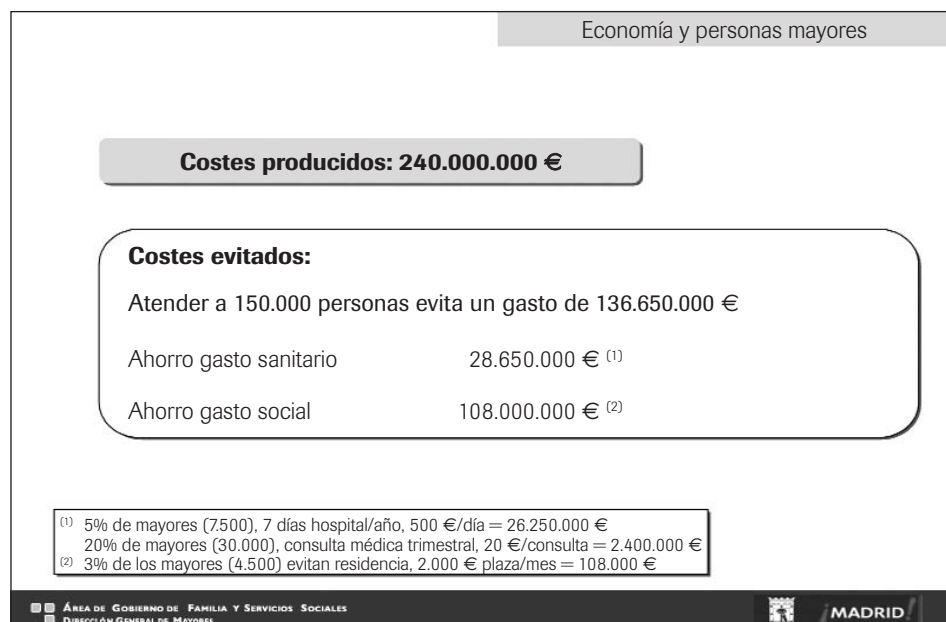


Figura 35. Costes evitados en gastos sanitarios y sociales con la atención en servicios a las personas mayores.

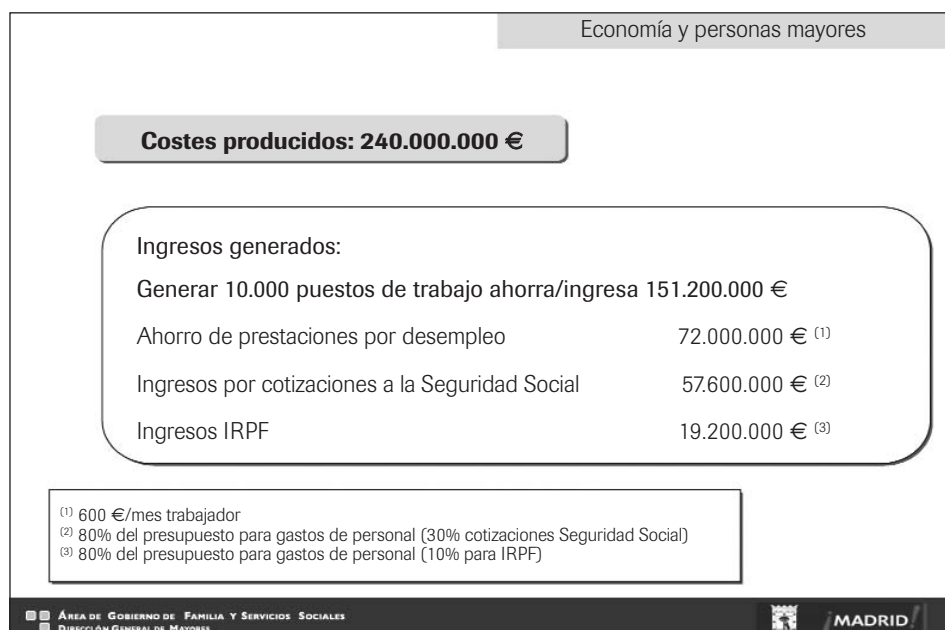


Figura 36. Puestos de trabajo e ingresos generados con la atención en servicios a las personas mayores.

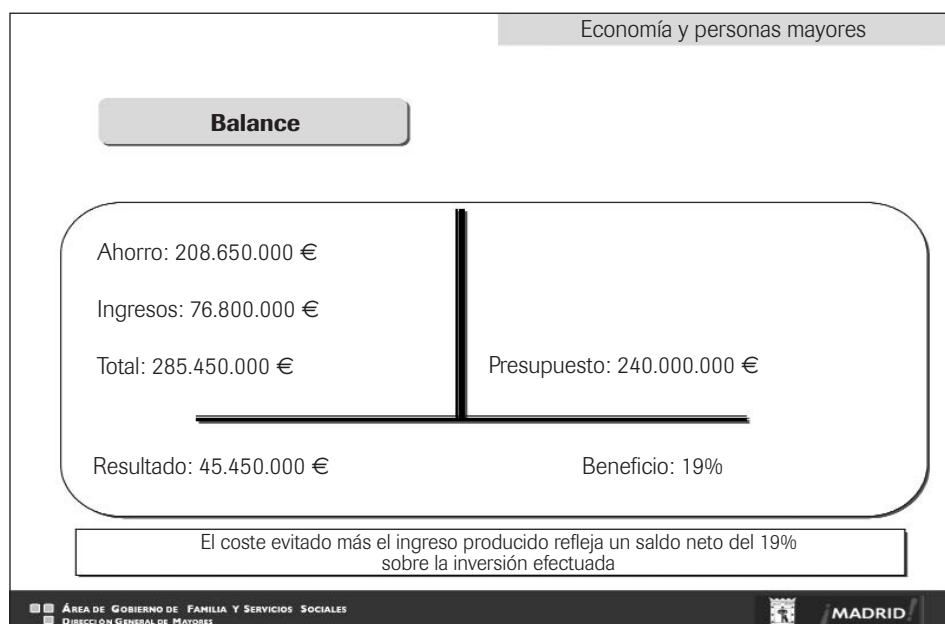


Figura 37. Balance de la atención en servicios a las personas mayores.

