

Expte.

DI-1483/2004-6

Excmo.Sr. ALCALDE PRESIDENTE
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 18
50001 ZARAGOZA

I.- ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 8 de noviembre de 2004 tuvo entrada en esta Institución queja en la que se aludía a la solicitud de D^a. ..., de 80 años, para recibir el servicio de ayuda a domicilio que presta el Ayuntamiento de Zaragoza. Se exponía que la pretensión había sido admitida y valorada con 35 puntos, pero dada la lista de espera existente se había comunicado a la interesada que podía transcurrir un año hasta que empezara a recibir el servicio.

Segundo.- Admitida la queja a mediación del organismo competente, en fecha 15 de diciembre de 2004 dirigimos un escrito al Consistorio zaragozano exponiendo el contenido de la queja y solicitando un informe al respecto, en el que se especificaran las peticiones del servicio de ayuda a domicilio y la oferta disponible, el tiempo medio para acceder al mismo, las listas de espera actuales y la posibilidad de que la Sra. ..., con la puntuación asignada, pudiera recibir la ayuda en un periodo de tiempo razonable.

Tercero.- En fecha 11 de febrero de 2005, por parte de la Jefatura de los Servicios Sociales Comunitarios se emitió el siguiente informe:

" ... Esta Jefatura tiene que indicar que los puntos obtenidos en la lista de espera por D^a. ... son 36 puntos, y que el Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias (artículo 12, punto 1) indica que el acceso a la prestación del servicio se realizará en función de los puntos obtenidos en el baremo de valoración y en el caso de empate en los puntos tendrán prioridad las solicitudes con fecha de resolución de mayor antigüedad.

D^a. ... presentó la solicitud para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio el 2 de septiembre de 1999 y ha obtenido en el baremo de valoración de esa solicitud 36 puntos. En estos momentos y de acuerdo a la lista de espera del Servicio de Ayuda a Domicilio del CMSS "La Jota" se

encuentra en el puesto nº 11, ya que la lista de espera a fecha 25 de enero de 2005 se compone de 137 solicitudes, de las cuales 10 tienen más puntos que ella y otra solicitud ha obtenido los mismos puntos, si bien esta solicitud es de fecha posterior.

En el párrafo anterior se fundamenta el hecho de que D^a. ... no haya sido dada de alta todavía en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Respecto al tiempo que puede permanecer en lista de espera, esta Jefatura de los Servicios Sociales Comunitarios tiene que indicar que ello dependerá de la evolución en la atención de la demanda en "espera", de las puntuaciones obtenidas en cada caso.

Puede ocurrir que encontremos usuarios/as con demandas valoradas y en espera, con puntuación superior a la que tiene la persona objeto de este escrito.

De otra parte tenemos que considerar que las consignaciones presupuestarias municipales son las que determinan el número de usuarios a los que se puede prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Con las previsiones para el año 2005, podremos atender a igual número de usuarios que en el año 2004. Ello dificultará enormemente cualquier variación y/o mejora significativa a la actual lista de espera ".

II.- CONSIDERACIONES

Primera.- En cumplimiento de la misión que el Justicia de Aragón tiene atribuida, esta Institución ha venido prestando una especial atención al colectivo que forman las personas de edad. Y es que nuestra Comunidad es la región geográfica europea cuyos habitantes tienen una edad media más elevada, con 252.538 personas mayores de 65 años, de las que 110.235 se concentran en Zaragoza.

Ello constata la importancia creciente de los mayores en el conjunto de la sociedad. En los próximos años no sólo habrá más personas de edad sino que éstas vivirán más tiempo. Esta prolongación de la vida debe ir unida indefectiblemente a la consecución de una calidad de vida digna, como una de las dimensiones fundamentales de la lucha por el progreso social.

Y, en este cometido, hay que destacar el papel que están obligados constitucionalmente a desarrollar los poderes e instituciones públicas, como representantes de toda la sociedad, quienes, como señala el artículo 50 de nuestra Constitución, están obligados no sólo a garantizar la suficiencia

económica a los ciudadanos durante la tercera edad, sino a promover su bienestar general *"mediante un sistema de servicios sociales que atenderá sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio"*.

Segunda.- Una de las quejas que se nos formulan con mayor frecuencia es la que hace referencia a la problemática que padecen un elevado número de ciudadanos que precisan de los servicios de ayuda a domicilio y no pueden acceder a ellos por la existencia de una considerable lista de espera que les impide obtenerlos en un plazo razonable, sin que sus recursos económicos les permitan recurrir a los servicios de carácter privado o mercantil que existen actualmente en la ciudad.

Así, en el *Informe Especial sobre la calidad de vida de las personas mayores* (2004), dedicamos una atención especial a la red de servicios sociales existentes, señalando lo siguiente:

<< ... Sin embargo, a pesar del crecimiento tan importante que la red de servicios sociales ha experimentado estos últimos años, se constatan importantes déficits en recursos para atender a esta población. Ciertamente, las limitadas disponibilidades presupuestarias exigen una rigurosa planificación para poder dar cobertura al mayor número de personas posible. En este sentido, señala Cáritas que *"la falta de planificación lleva a respuestas lentas que no se adaptan a la realidad emergente sino a paliar situaciones, adaptando, en muchos casos, las personas a los recursos en vez de los recursos a las personas"*.

El propio domicilio es el entorno más natural y el que proporciona más elementos de identidad e intimidad, impidiendo que se rompan las relaciones con la red de apoyo: familia, amigos, vecinos, comunidad. Por ello, los servicios de atención domiciliaria creemos que son, actualmente, un elemento clave para conseguir que las personas que edad que requieran ayuda puedan continuar viviendo en su casa el máximo tiempo posible, tanto si viven solas como si conviven con otras personas que necesitan un poco de apoyo.

En Zaragoza, son más de 6.500 personas las que necesitan los servicios de teleasistencia o ayuda a domicilio debido a las cargas familiares que soportan y la demanda crece día a día...

Un informe sobre el Servicio de Atención Domiciliaria elaborado por el Consejo Económico y Social de Aragón señala *"la necesaria redefinición de los servicios y programas, así como la urgente elaboración de políticas encaminadas a ofrecer soporte a quienes lo prestan"*...

Ocurre también que muchas personas mayores que necesitarían estar ingresadas en una residencia y que no pueden acceder por falta de plazas,

son atendidas por los servicios de atención domiciliaria aunque no den el perfil de usuarios de los mismos, lo que provoca el colapso en su funcionamiento normal, como consecuencia de una sobredemanda. Para evitar estas situaciones, entendemos que se tendría que poder disponer de una gama de opciones de servicios con una oferta diversificada y flexibilizada según las necesidades, para conseguir un aprovechamiento eficaz y rentable de las diversas modalidades de recursos.

Por ello, sería aconsejable incrementar las posibilidades de este recurso, de tal manera que llegue a todas las personas que quieran continuar viviendo en su domicilio pero tengan graves dificultades para atender sus necesidades de autonomía en los actos de la vida cotidiana. Los estudios realizados estiman que este servicio debe cubrir al 8% de los mayores de 65 años... >>

Tercera.- Los datos de que disponemos apuntan a que más de 3.000 familias o personas solas en Zaragoza esperan la ayuda a domicilio que presta el Ayuntamiento, habiéndose duplicado la demanda - y la lista de espera- en los últimos cuatro años. El aumento de peticiones es la causa básica del colapso del servicio, siendo las personas de edades elevadas que viven solas los principales usuarios.

Así, hay personas mayores enfermas que llevan esperando más de cuatro años, una de las cuales es la presentadora de la queja cuya solicitud se remonta al año 1999. Ello obedece a la existencia actual de un baremo que valora las solicitudes con independencia del momento de su presentación, atendiendo más a la situación de necesidad. Si bien no entramos a valorar el sistema establecido para dar prioridad a unas solicitudes sobre otras, consideramos que este tiempo de espera supera los límites del plazo razonable a que hacíamos referencia en el Informe Especial.

La información facilitada por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza señala que el número de usuarios a los que se puede prestar este servicio depende de las consignaciones presupuestarias municipales, siendo que no se ha realizado variación alguna para la presente anualidad en relación con el año 2004, por lo que no se prevé ninguna mejora significativa en la actual lista de espera. En consecuencia, sólo la baja de un usuario en el servicio (por ingreso en una residencia, por fallecimiento...) posibilitará el alta de un nuevo beneficiario, por lo que el acceso de la Sra. ... a la ayuda domiciliaria puede demorarse indefinidamente.

Cuarta.- Esta Institución es consciente del continuo progreso que en materia de servicios sociales se está experimentando en Aragón, y concretamente en la ciudad de Zaragoza, con la creación de recursos de atención a las personas mayores en distintos ámbitos y la mejora de los

existentes, así como de la labor de los profesionales que trabajan, de una u otra forma, al servicio de este colectivo.

Sin embargo, valorando la situación actual y las perspectivas de futuro, consideramos ineludible que la Administración municipal acentúe los esfuerzos de todo orden para poder ofrecer a nuestros Mayores una digna calidad de vida, destinando los recursos materiales y personales precisos a la atención domiciliaria de los que lo necesiten.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que se intensifiquen las actuaciones a desarrollar para dar un mayor grado de respuesta a la problemática expuesta, facilitando a los interesados el acceso a los servicios de atención domiciliaria en un plazo razonable.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

15 de febrero de 2005

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE