

Valoración del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, de la Ordenanza Municipal por la que se regula el acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad, en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 29 de Julio por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid

En la exposición de motivos de las Alegaciones presentadas por el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid a la Ordenanza Municipal, hablamos del papel de los trabajadores sociales en el desarrollo de los Servicios Sociales dirigidos a las personas mayores, dependientes físicos y psíquicos y a los enfermos mentales, la importancia de la valoración técnica de la situación global del ciudadano (Decreto 88/2002, 30 Mayo Prestación de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid) para poder adaptarle los recursos a sus necesidades personales, con especial atención a los casos de mayor vulnerabilidad y riesgo, así como a los casos de emergencia social, siendo la atención personal, la calidad y calidez las características de esta intervención precisamente por las especiales situaciones en que se encuentran estas familias.

Con fecha 1 de Octubre de 2009 comenzó la aplicación de la Ordenanza en la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. En estos momentos, nos preguntamos qué ha aportado y mejorado la Ordenanza a la intervención social que vienen realizando los trabajadores sociales y a la ciudadanía:

- Se ha implantado la utilización del Baremo de Valoración de la Situación de Necesidad (en adelante BSN) como nueva escala de valoración que viene a sustituir las que comenzaron a usarse hace cinco años, momento en el cual se incidió en que se trataba de unos baremos universales. Es necesario resaltar que el BSN recoge apartados sociales que hasta la fecha las anteriores escalas no reconocían. No obstante, hay que incidir en el tiempo para realizarlo, la duplicidad respecto al aplicado por la Comunidad de Madrid y su complejidad en la interpretación y respuestas, lo cual crea desigualdad en la respuesta según el nivel cultural del ciudadano. La aplicación del BSN determinada la cantidad de horas de servicio, pero no el tipo de tarea y la distribución, lo que ocasiona otra falta de homogeneidad. Por otro lado, y en determinados casos, minimiza el criterio profesional ajustando de forma automática la intensidad de determinados servicios sin tener en cuenta otras situaciones que el BSN no recoge. El baremo social del BSN es demasiado genérico, no recogiendo muchas situaciones, ni la posibilidad de puntuación especial por valoración técnica.
- El procedimiento administrativo ha aumentado las garantías a la ciudadanía en cuanto a transparencia del proceso, pero ha complicado y retrasado el mismo, desbordando la capacidad de gestión de los técnicos y administrativos y ralentizando la prestación del servicio en particular.
- Para obtener respuesta a situaciones de necesidad, y en casos excepcionales, se da el plazo de tres días, pero el procedimiento normal se alarga.
- Se ha simplificado la documentación a requerir a los ciudadanos, reduciendo la documentación económica a los datos del IRPF, teniendo que aportar la referente a la Ley de Autonomía Personal y Dependencia.

La lectura de la Ordenanza Municipal nos produce la impresión de ser un reflejo del procedimiento planteado por la Comunidad de Madrid en su aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, pero sería interesante que la autoridad competente se preguntara que diferencia a las Entidades Locales y Autonómicas respecto a los Servicios Sociales según sus competencias legislativas, qué papel tiene el Municipio y la Comunidad Autónoma. La diferencia más importante es la cercanía y la capacidad de resolver las necesidades sociales de los ciudadanos de forma rápida y flexible, por eso los municipios siempre han desarrollado en mayor medida el Servicio de Ayuda a Domicilio y los Centros de Día (mantenimiento de la persona en su entorno habitual) y las Comunidades Autónomas las residencias y recursos para personas con discapacidad como alternativa al mantenimiento en el mismo. Con la presente Ordenanza se continúa manteniendo la duplicidad.

La Ordenanza habla de las personas no dependientes que serán atendidas por los Servicios Sociales Municipales pero sin desarrollarse adecuadamente, y las dependientes, que son el verdaderamente objeto de la misma, se les obliga, como condición para acceder a un recurso municipal, a solicitar una valoración de su grado de autonomía personal y sumergirse en un procedimiento actualmente caótico de más de un año para poder acceder a un recurso social de forma definitiva, aunque puntualizando que en estos momentos, en la Comunidad de Madrid sólo se concede de forma directa el acceso a los recursos de Residencias y Centros de Día.

Una de las alegaciones más importantes era, la propuesta de una coordinación real y eficaz entre las Administraciones Local y Autonómica, con la intención de mejorar la información y la comunicación entre ambas instituciones desde la colaboración y cooperación, rechazando la existencia de administraciones y departamentos estancos sin relación y coordinación interna ni externa.

Aunque de carácter menor, pero no por ello irrelevante, desde el Colegio Oficial debemos hacernos eco de la preocupación de varios trabajadores sociales que nos han hecho saber que se estaba lanzando el mensaje, desde las sesiones formativas en referencia a la Ordenanza, que el Colegio Oficial había solicitado en sus alegaciones que se considerase como requisito para el acceso a las prestaciones la constancia de no padecer enfermedades infecto-contagiosas. A este respecto, y tal y como aparecen en nuestras alegaciones presentadas en su momento y que pueden consultarse a través de nuestra página Web, debemos mostrar nuestro profundo malestar por los comentarios que puedan haberse vertido en dichos espacios, por lo cual queremos añadir dos puntualizaciones:

En primer lugar, la responsabilidad de cualquier medida que se refleje en la Ordenanza es única y exclusivamente del Ayuntamiento de Madrid.

En segundo lugar, y de forma aclaratoria, debe explicarse que el Colegio Oficial, solicitó la inclusión de aportar el informe médico para solicitar la prestación, ya que, se consideró que era un instrumento importante para la valoración y prestación del servicio. En ningún momento se solicitó que el padecer enfermedad infecto-contagiosa pudiese ser motivo de exclusión para ser beneficiario del mismo. Es más, consideramos que este apartado debe ser corregido, ya que la tipología de este servicio no impide, (salvo casos muy concretos en los cuales se deben ejecutar las medidas sanitarias adecuadas) que sea prestada a pesar de que el ciudadano tenga en curso una enfermedad de este tipo, ya que siempre se realiza con las medidas profilácticas establecidas. La aplicación textual del texto aprobado en la Ordenanza a este respecto puede ir en contra de los derechos básicos de las personas atendidas.

En otro orden de cosas, consideramos que, en el camino que desde siempre el Colegio Oficial ha defendido en cuanto a las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, debe avanzarse en la garantía, en el reconocimiento y servicios de los mismos. Sin embargo, la Ordenanza aprobada, de profundo corte garantista, reduce la intervención social y el acompañamiento que los trabajadores sociales de los servicios de atención social primaria han venido realizando hasta la fecha, que están siendo colapsados por un procesamiento más puramente administrativo que social y se está rompiendo la agilidad con la que hasta la fecha podían prestarse recursos de fundamental importancia para la ciudadanía, como puede ser el aseo personal de una persona dependiente. Es decir, no puede avanzarse en garantías perjudicando las prestaciones que cubren las necesidades básicas de los ciudadanos, especialmente vulnerables como es el caso, y en casos con habilidades escasa para la realización de gestiones. Valga como ejemplo la solicitud, que, reduciendo el número de documentación que se debe aportar y haciendo uso de vías telemáticas, es de tan compleja cumplimentación que el ciudadano, nuevamente, no puede hacerse cargo de la misma.

Como profesionales, la carga procedimental y burocrática, distancia cada vez más al Trabajador Social de la Atención Social Primaria del ciudadano. En este sentido, la Ordenanza aprobada, y el Manual elaborado al efecto, ya en circulación, ha incrementado el problema. La gestión de la prestación está haciendo que se demoren los servicios en perjuicio de la cobertura de las necesidades de los ciudadanos de Madrid.

El sentimiento de indefensión del ciudadano y de los mismos profesionales nos hace preguntarnos qué objetivo tiene la Ordenanza en estos momentos, ¿qué ha aportado como herramienta de trabajo a la intervención profesional? ¿Ha mejorado e igualado el acceso a los recursos sociales a los ciudadanos de nuestro municipio? Se podría afirmar que se ha desaprovechado una gran oportunidad para hacerlo.

Madrid, noviembre de 2009