

# Procedimientos de reconocimiento de la Dependencia en Atención Social Primaria. Impactos y Retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales

## Procedures for the recognition of dependence in Primary Social Care. Impact on and challenges for Social Work and the Social Services

*Comisión de Trabajo sobre la situación actual de la Dependencia en la Atención Social Primaria en Entidades Locales de la Comunidad de Madrid. 2014*

### Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid (COTS Madrid)

GRUPO MOTOR:

*M<sup>a</sup> Isabel López Serrano  
Junta de Gobierno COTS Madrid y Coordinadora de la Comisión  
Sergio Gómez Gil  
Colegiado y trabajador social de Atención Social Primaria  
Rosa María Fernández del Rey  
Colegiada y trabajadora social de Atención Social Primaria  
Yolanda Merino Blázquez  
Colegiada y trabajadora social de Atención Social Primaria*



Procedimientos de reconocimiento de la Dependencia en Atención Social Primaria. Impactos y Retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales

**RESUMEN EJECUTIVO**

Comisión de Trabajo sobre la situación actual de la Dependencia en la Atención Social Primaria en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid

2014



## RESUMEN EJECUTIVO

### 1. INTRODUCCIÓN

*La Ley 39/2006 del 14 de diciembre, de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia supuso el reconocimiento como derecho subjetivo del acceso de la ciudadanía a las prestaciones y servicios mediante la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia. Esto ha sido un gran avance en la política social española, porque supuso regular unas condiciones básicas que garantizaban la igualdad en el ejercicio de este derecho subjetivo de ciudadanía para*

toda la ciudadanía, en cualquier parte del territorio del Estado español (Art. 1.1 de la Ley). Este informe no tiene como objetivo evaluar la evolución de la Ley en estos siete años y su situación actual, sino su gestión desde la atención social primaria de los servicios sociales municipales.

La implementación de la Ley no ha sido uniforme en todas las comunidades autónomas, primero porque la Ley reconocía la posibilidad de que las CC.AA. regularan niveles adicionales de protección, y segundo, porque su puesta en marcha ha demostrado la gran diferencia en la eficacia de aquellas que han utilizado las estructuras de la *Atención Social Primaria* (ASP) de los Servicios Sociales Municipales como criterios de *proximidad* en la gestión, esta opción que siempre ha sido defendida desde el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

La ASP tiene un mayor conocimiento de las familias, de los recursos y del entorno geográfico de sus municipios, siendo el/la trabajador/a social el/la profesional de referencia según la Ley de Servicios Sociales de 2003.

La Comunidad de Madrid planteó desde el comienzo el procedimiento administrativo centralizado y con una limitada intervención de las entidades locales (EE.LL.). La referencia de la evolución en la Comunidad de Madrid la podemos observar en los datos publicados mensualmente por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, respecto al número de solicitudes, que han sido las siguientes en los años 2012 y 2013:

ESTADÍSTICAS DEL SAAD	DIC. 2012	DIC. 2013
POBLACIÓN COMUNIDAD MADRID	6.489.680	6.495.551
% SOBRE POBLACIÓN TOTAL	13.75%	13,78%
Nº SOLICITUDES	171.969	175.555
INCREMENTO DE TRAMITACIÓN ENTRE EL 2012 Y 2013	3.586 SOLICITUDES	

En 2014 la Comunidad da un giro a la gestión y la mayoría de las EE.LL. de Madrid, excepto los ayuntamientos de Madrid, Coslada y Meco, asumen las tareas de valoración, mediante la *“Resolución 325/2014, de 28 de enero, de la Directora General de Coordinación de la Dependencia, por la que se hizo pública la encomienda de gestión de la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Asuntos Sociales, para la realización de actividades de carácter material y técnico en relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia, en diversas entidades locales”*.

Esta nueva situación ha dado lugar a cambios importantes, como ha sido el *acercamiento* del proceso de reconocimiento del grado de dependencia a la ciudadanía y la agilidad en la tramitación siendo estos dos elementos fundamentales en la eficacia y eficiencia de la gestión, al que se une un tercer elemento de carácter institucional como es el protagonismo que adoptan las entidades locales y que estaba reconocido en la propia Ley.

Asimismo, esto ha supuesto, como es lógico, cambios en los centros de atención social primaria y que afectan de manera singular a los/as profesionales de trabajo social. Los/as trabajadores/as sociales valoran muy positivamente la encomienda de gestión por lo que supone de *proximidad* para el ciudadano, aunque es cierto que existen elementos que deben ser analizados para profundizar en las mejoras a realizar y atender a la calidad en la gestión.

El Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, interesado en conocer la realidad de cómo afecta esta nueva situación en el quehacer profesional, ha promovido una comisión para el estudio y análisis de la implementación de la encomienda de gestión.

## 2. OBJETIVOS

1. Conocer la información de la que disponen los/as trabajadores/as sociales sobre los datos demográficos, número de profesionales, servicios y prestaciones de la atención a las personas en situación de dependencia en cada entidad local de la Comunidad de Madrid.
2. Compartir las diversas maneras de gestión de los municipios respecto al procedimiento de valoración y PIA de las personas en situación de dependencia en su territorio.
3. Analizar los efectos producidos en la atención social primaria de las entidades locales después de la incorporación de la valoración de las personas en situación de dependencia en la misma.
4. Realizar un análisis de las herramientas técnicas, soportes documentales, la comunicación y coordinación entre administraciones y la formación de los profesionales.
5. Valorar los efectos en la atención a la ciudadanía, en la agilidad de la gestión y procedimiento de la valoración de la dependencia.
6. Facilitar un espacio de reflexión dentro del Colegio Oficial para conocer la situación actual a la que se enfrentan los/as trabajadores/as sociales de las entidades locales con la encomienda de gestión de la valoración de las personas en situación de dependencia en la atención social primaria municipal.
7. Elaborar propuestas de mejoras en relación a la nueva gestión de las entidades locales.

### 3. METODOLOGÍA

La Comisión ha estado compuesta por dos grupos de trabajo, un grupo motor que ha diseñado y planificado el desarrollo del estudio, mediante la elaboración de un cuestionario y por otro lado, un grupo de veinticinco trabajadores/as sociales que de forma voluntaria han colaborado en la recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora.

La información recogida es representativa de la zonificación geográfica y la tipología de los municipios en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Tomando como referencia todos los profesionales que han participado en la Comisión, en relación con los quince municipios en los que desarrollan su labor profesional se debe observar que se ha llegado al 41,6 % de toda la población de la Comunidad de Madrid, exceptuando el Ayuntamiento de Madrid que aún no tiene en marcha este sistema de gestión.

El periodo del trabajo de esta Comisión ha abarcado desde abril hasta junio de 2014, con un total de diez reuniones generales y del grupo motor.

Se han generado dos documentos, uno de ellos denominado *“Procedimientos de reconocimiento de la Dependencia en Atención Social Primaria. Impactos y Retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales. Informe General”*, donde se detalla el análisis de los datos, conclusiones y propuestas de mejora, como resultado de los cuestionarios; y otro *“Procedimientos de reconocimiento de la Dependencia en Atención Social Primaria. Impactos y Retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales. Resumen Ejecutivo”*, donde se recoge una síntesis del trabajo realizado y las propuestas.

La propia Comisión, en sus conclusiones, propone una reunión que tendrá lugar durante el primer trimestre del año 2015 que permita llevar a cabo un seguimiento y evaluación de la situación, de las propuestas y los informes generados.

### 4. CUESTIONARIO

El cuestionario fue diseñado por el grupo motor y recoge los siguientes ítems y apartados:

- 1.- DATOS GENERALES:
  - 1.1.- POBLACIÓN
  - 1.2.- RECURSOS Y GASTOS PROPIOS DE LAS EE.LL.
  - 1.3.- DATOS DEPENDENCIA: TRAMITACIONES Y URGENCIAS
  - 1.4.- ORDENANZAS Y BAREMOS
- 2.- AGENDAS.- TIEMPOS:
  - 2.1.- AGENDAS DE VALORACIÓN
  - 2.2.- TIEMPOS DEVOLUCIÓN

- 2.3.- RECURSOS HUMANOS MUNICIPALES DISPONIBLES
- 2.4.- TIEMPO MEDIO DEDICADO A LAS VALORACIONES
- 3.- COORDINADOR EE.LL.
- 4.- SOPORTES DOCUMENTALES:
  - 4.1.- PLATAFORMA SIDEMA WEB
  - 4.2.- TRÁMITE DE CONSULTA
  - 4.3.- INFORME DE ENTORNO
- 5.- COMUNICACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES
- 6.- IMPACTO EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
- 7.- FORMACIÓN

## 5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

IMPACTO EN LA ASP.- La valoración de los/as trabajadores/as sociales es muy positiva en cuanto a la realización de las valoraciones de la dependencia desde la ASP. Sobre todo, la principal repercusión es el *acercamiento* a los ciudadanos/as. Los profesionales están realizando un esfuerzo de forma *eficaz y eficiente*, optimizando los recursos disponibles a través de la colaboración entre las administraciones públicas.

La eficacia de la gestión de la ASP de los quince municipios, con diferentes plazos de incorporación a la encomienda, quedaría reflejada en el resultado obtenido en la comisión de *4.218 valoraciones* realizadas, según datos obtenidos del cuestionario cumplimentado por los profesionales basados en las agendas gestionadas entre octubre de 2013 y abril de 2014 (como se refleja en la tabla siguiente).

Podemos valorar la eficacia si lo comparamos con los datos del SAAD del Ministerio, mencionados anteriormente en la primera tabla del documento, que nos reflejan un total de *3 586 solicitudes* tramitadas y valoradas en todo el año 2013.

DATOS TOTALES AGENDAS DE GESTIÓN								
	OCTUB.	NOV.	DIC.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Nº SOLICITUDES INICIALES	21	269	190	421	710	309	265	2 185
Nº REVISIONES GRADO	8	68	264	309	304	139	127	1 219
INCIDENCIAS (*)	9	57	110	164	168	48	258	814
							TOTAL	4 218

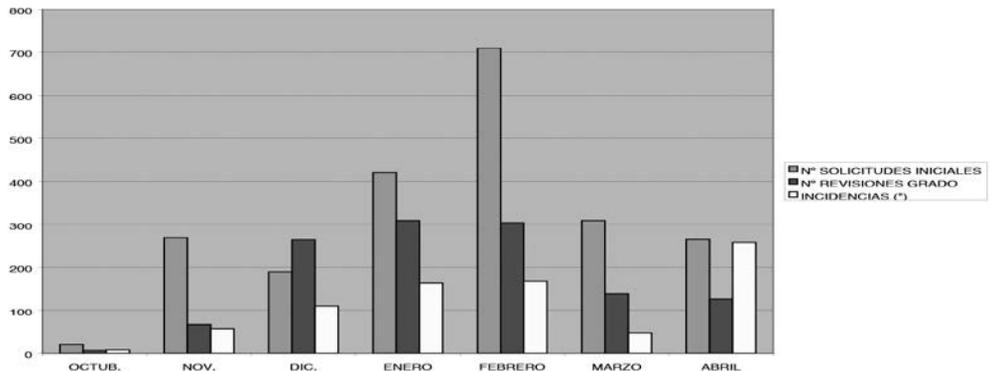


Gráfico 1. Datos totales de las agendas de gestión entre octubre 2013 y abril 2014

Fuente: Datos obtenidos de los cuestionarios cumplimentados por los profesionales de ASP.

**VALORACIONES DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOCIALES sobre el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia desde ASP:**

1. Proximidad en la atención a los ciudadanos/as.
2. Visión global del proceso completo de atención a la dependencia por parte de los/as profesionales de atención social primaria.
3. Mayor capacidad de decisión en la organización de las agendas y la valoración de urgencias por parte de los profesionales.
4. La priorización en la respuesta a los plazos legales establecidos para las tramitaciones de dependencia puede generar un desplazamiento de otras tareas, programas y servicios de la intervención social en la ASP.
5. Preocupación por cómo el aumento de la carga de trabajo en los centros, si se mantiene o incluso aumenta en el tiempo, puede tener consecuencias en la salud laboral.
6. El impacto de la puesta en marcha de la encomienda de gestión ha dado lugar a cambios en la organización y atención a la ciudadanía desde los centros de atención social primaria, que deben ser resueltos con el apoyo de ambas administraciones.
7. Aumento en la coordinación con el equipo de apoyo de la Dirección General Coordinación de la dependencia con las EE.LL..

## 6. PROPUESTAS DE MEJORA

1. Fortalecer la colaboración entre la administración autonómica y local.
2. Realizar las acciones necesarias en las administraciones competentes para cumplir con el objetivo marcado en la encomienda de gestión de 45 días, así como reducir el tiempo en la resolución y aplicación del Plan Individual de Atención (PIA) por parte de la Comunidad de Madrid.
3. Planificación del servicio que implique una mayor dotación de recursos materiales, informáticos y humanos suficientes para dar respuesta de forma eficaz y eficiente a la nueva situación y a un posible aumento de la demanda en el año 2015 con la entrada del Grado I.
4. La aplicación del Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD) y la gestión de valoración de dependencia implica la responsabilidad pública de los/as trabajadores/as sociales de ASP en el reconocimiento de un derecho subjetivo de ciudadanía y que como tal, debe ser reconocida profesional y laboralmente.
5. Estudiar las necesidades de plantillas en la atención social primaria, ya que dado el incremento de la demanda y las cargas de trabajo requerirán en la mayor parte de los casos de un fortalecimiento.
6. Promover por parte de las administraciones competentes criterios uniformes para determinar el número de valoradores/as adecuados, en función del número de habitantes, porcentaje de personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, además de la dispersión geográfica y el número de plazas residenciales de atención a la dependencia existentes en la entidad local.

## 7. OTRAS PROPUESTAS

TRANSPARENCIA.- La dificultad de obtención de datos públicos para poder tener un conocimiento real, continuo y ágil del Sistema de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid, sigue ocasionando falta de información y visión global, por lo tanto continuamos solicitando que se publiquen avances de datos, además de editar nuevamente la Memoria Anual por parte de la Consejería de Asuntos Sociales de la C.M., con la suma de datos que aportan anualmente las EE.LL.

RATIO.- La reivindicación histórica del COTS Madrid de 1 TS x 3.000 habitantes sigue estando vigente, dado los resultados del estudio que elevan a más del doble la proporción en los municipios analizados. Una ratio adecuada supone una mejor atención a la ciudadanía y una inversión social que retorna a la sociedad.

BAREMO DEPENDENCIA.- Como resultado del acercamiento de la gestión y la utilización del BVD, los/as trabajadores/as sociales encuentran necesario incluir una ponderación de la perspectiva social en la aplicación del baremo de valoración, de manera similar a como se recoge en el reconocimiento del grado de discapacidad.

APLICACIÓN INFORMÁTICA Y SOPORTES DOCUMENTALES.- Es necesario mejorar la aplicación de SIDEMA WEB en varios aspectos en el acceso al expediente histórico, la grabación de datos, y mayor funcionalidad. Asimismo, se considera necesario unificar criterios de grabación de datos en SIUSS (o aplicación municipal similar).

FORMACIÓN.- Todos/as los/as profesionales participantes en la Comisión han valorado la necesidad de una formación complementaria dentro de los programas de formación continua ante la nueva realidad y responsabilidad.

Además, ante la nueva realidad, se propone incluir el estudio de estas materias en la formación universitaria de Grado en Trabajo Social, principalmente sobre:

- Las enfermedades más invalidantes y asociadas a situaciones de dependencia, centrándose la formación en aquellas que se han detectado con mayor frecuencia según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).
- Productos de apoyo: incluyendo información sobre dispositivos, equipo, instrumentos y software, utilizado por o para personas con discapacidad, destinado a facilitar la participación, proteger, apoyar entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.

COMUNICACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES.- El planteamiento realizado en este área está enmarcado dentro de la *Coordinación Sociosanitaria*, área fundamental de trabajo en los procesos a los que día a día se enfrenta el trabajador/a social en la ASP. Las cuestiones propuestas serían las siguientes:

- Necesidad de fortalecer y hacer más operativa la *coordinación entre DG Coordinación de la Dependencia y otras direcciones generales de la Consejería de Asuntos Sociales y estas con las EE.LL.* para dar información de los recursos existentes en catálogo, listas de espera y agilizar expedientes para admisión de plazas, traspaso de información, respuesta ante urgencias, etc. La propuesta se extendería a la Consejería de Sanidad.
- Preocupa también a los/as trabajador/as sociales que las situaciones sociales de riesgo y vulnerabilidad asociada a los empeoramientos se quedan sin resolver, ya que el procedimiento de urgencia actual recoge solo unos supuestos muy cerrados. Por ello se recomienda la *elaboración de un protocolo e instrucción más acordes con estas situaciones sociales graves.*
- Establecer protocolos de coordinación entre EE.LL. y otras direcciones generales de la C.M. que permitan el traspaso de información, la resolución de consultas, etc., facilitando datos de contacto: correos electrónicos y teléfonos directos para mejorar la comunicación.

## 8. EVALUACIÓN

Se propone una *evaluación de la gestión de la encomienda del año 2014* para ver el impacto que ha tenido la delegación de la competencia en las EE.LL. por parte de la Comunidad de Madrid.

Además de promover la creación de una *mesa de trabajo* para revisión periódica de protocolos, documentos, etc., así como para el seguimiento y mejora de los procedimientos.

## 9. VALORACIÓN DEL COTS MADRID

El Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid valora muy positivamente el nuevo modelo de gestión en la Comunidad de Madrid, que traslada las valoraciones de dependencia a los centros de servicios sociales municipales o mancomunados.

Los principios de proximidad y cercanía quedan garantizados; asimismo, la evaluación por los/as propios/as trabajadores/as sociales municipales es positiva, ya que se logra más control en la gestión, más facilidad para el seguimiento completo del “expediente”, y mayor eficacia en la gestión, con un importante compromiso de cumplimiento de los plazos por las entidades locales.

Este modo de gestión fortalece el papel de los servicios sociales de atención primaria, reforzando su papel comunitario y de proximidad con un enfoque dinámico e integral, todo ello sin descuidar las otras tareas y funciones de los centros de servicios sociales. Esta mejora en la eficacia y eficiencia deberá ser evaluada, y desde luego consolidada a través de su despliegue, dotación y evaluación sistemática.

El Colegio considera que es un buen paso y reconocemos desde aquí el esfuerzo de los/as profesionales de la atención social primaria y en especial de sus trabajadores/as sociales para sacarla adelante.

Asimismo, agradecemos al grupo motor y a todos los trabajadores y trabajadoras sociales participantes en la Comisión su esfuerzo y dedicación profesional, que ha permitido conocer las fortalezas y necesidades de esta nueva forma de gestión.