

INFORME TÉCNICO
SERVICIO LINEA 900 101 194
“ATENCIÓNES ESENCIALES Y URGENTES ANTE COVID-19”

Desde el Colegio Profesional de Trabajo Social (en adelante, CPTSA) entendemos que la implantación del servicio de la línea 900 101 194 “Atenciones esenciales y urgentes ante COVID-19” (en adelante, línea 900) ha provocado una disminución sustancial de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía desde la red de servicios sociales municipales. Consideramos que la creación de este servicio no se ajusta a la legalidad e incumple el principio de justicia social.

La ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón establece los principios rectores del sistema de servicios sociales siendo éstos la universalidad, la igualdad, la equidad, la calidad y la descentralización. No consideramos que este servicio ofrecido por teléfono asegure el cumplimiento de dichos principios, poniendo especial interés en el último, la descentralización, que especifica “la prestación de los servicios sociales, conforme al principio de proximidad, corresponderá, siempre que sea posible, a los niveles administrativos o elementos del Sistema Público de Servicios Sociales más inmediatos a la ciudadanía”. En el caso que nos ocupa, para las personas usuarias sería el centro municipal de servicios sociales. Además, colocar una línea telefónica entre la ciudadanía y los servicios sociales comunitarios (puerta de entrada al sistema público de servicios sociales) sitúa un filtro intermedio que puede actuar, y de hecho actúa, como cuello de botella dificultando la atención por parte de las y los profesionales de referencia, impidiendo así que se cumplan los principios de igualdad y equidad.

Según la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón en su artículo 6 del Título I “Derechos de las personas en cuanto a destinatarias de los servicios sociales”, las personas destinatarias tienen derecho, entre otros, a “contar con una persona que actúe como profesional de referencia que sirva como elemento de contacto permanente y que vele por la coherencia del proceso de atenciones y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social”. Varias cuestiones nos parecen importantes de este punto. La implantación de la línea 900 impide la posibilidad de

contacto permanente con la persona profesional de referencia, pues hay un intermediario que decide si deriva la llamada o no. De igual forma, impide la coherencia del proceso de atenciones pues de repente hay un tercer profesional decidiendo sin tener información previa de la situación biopsicosocial. En tercer lugar, y como han venido denunciando al CPTSA en reiteradas ocasiones distintas profesionales colegiadas, impide de hecho una de las piedras angulares sobre las que se articula cualquier intervención en Trabajo Social: la coordinación entre servicios y/o profesionales y esto, en tiempos de pandemia, con la creciente demanda, las situaciones extraordinarias, el exceso de trabajo, etc. se está traduciendo en un empeoramiento sustancial de la calidad de la atención, no solo en servicios sociales generales, sino en todos aquellos servicios de atención a la ciudadanía (SALUD, centros de día, residencias, etc.) que necesitan de estas coordinaciones para proveer una atención adecuada.

En el artículo 7 “Derechos de las personas usuarias de servicios sociales” se especifica que las personas usuarias tienen “derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas” y, por supuesto, no consideramos que esta atención personalizada se esté prestando actualmente desde la línea telefónica. Cuestión que denuncian las propias trabajadoras de los servicios sociales municipales que refieren “se está abocando a una atención de menor calidad dado que la atención bajo presión se está realizando sin el tiempo mínimo necesario para entrevistas y valoraciones adecuadas”. Presión que viene provocada sobre todo porque la línea 900 recoge un volumen que supera la capacidad de atención por parte de los efectivos existentes en los centros.

En el mismo artículo se reconoce el “derecho a recibir la atención a todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos y ciudadanas”. En cambio, en la práctica, se ha ampliado mucho el tiempo de tramitación de las ayudas de urgencia, por poner un ejemplo, puesto que la carga administrativa asociada a ellas se ha ampliado, como han denunciado al CPTSA profesionales colegiadas trabajadoras de los servicios sociales comunitarios de la ciudad de Zaragoza.

En este punto, otra cuestión esencial que tenemos que poner de relieve es que por el perfil de la población demandante, por desconocimiento del catálogo de servicios sociales, por las características de la situación psicosocial sobrevenida, etc. y muy especialmente en la situación de emergencia sanitaria vivida con el desconcierto que provocó en la ciudadanía, muchas veces, la demanda manifiesta no siempre es la demanda latente. Como profesionales técnicos sabemos que la que realmente importa para asegurar una atención de calidad y el fortalecimiento y liberación de la persona, fin último de cualquier intervención en el ámbito del trabajo social, es la demanda latente. Demanda que difícilmente podremos conocer si hay una persona al otro lado que discrimina qué llamadas deriva al centro de referencia de servicios sociales y cuál no.

Según la información de la que disponemos, el contrato entre la empresa Atenzia y el Ayuntamiento de Zaragoza especifica “el plazo de prestación de servicios será desde la declaración del Estado de Alarma hasta el 19 de abril de 2020. Si en esa fecha resultara indispensable proseguir con el servicio hasta la finalización del Estado de Alarma sanitaria de haberse prorrogado podrá ampliarse el periodo que considere indispensable manteniendo el coste proporcional de los servicios por los días que pudiera ser ampliado”. Considerando que el estado de alarma finalizó el pasado 21 de junio se entiende que el contrato está vencido. Además, nos parece importante resaltar, que si bien es cierto que se exige la titulación de Trabajo Social para acceder al puesto, las trabajadoras de la línea 900 están contratadas como teleoperadoras.

Si bien la declaración del Estado de Alarma permite contrataciones urgentes cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata, la ORDEN CDS/604/2019, de 24 de mayo, por la que se regula el Servicio de atención de urgencias en el ámbito de los servicios sociales generales estipula en su artículo 24.3 que La incorporación de todas las personas trabajadoras y/o voluntarias al Grupo de Acción Social será organizada y coordinada bajo el mando del Director/a del Centro de Servicios Sociales, de acuerdo al nivel de emergencia declarado. Y continua en su artículo 24.4 Las atenciones prestadas por el personal del Centro de Servicios Sociales en emergencias, cesarán cuando se dé por finalizada la situación que las motivó, sin perjuicio de la evaluación posterior. Aquellas personas o grupos que lo requieran se atenderán desde los mecanismos de

intervención ordinaria del sistema de servicios sociales o serán derivados a otros sistemas.

Consideramos que la creación de la línea 900 es una forma encubierta de privatizar el servicio de información, atención y valoración puesto que si bien las trabajadoras de la empresa contratada para dar cobertura a la línea de teléfono no realizan la valoración social del caso, sí valoran la urgencia de la consulta o caso y la pertinencia o no de derivación al centro de servicios sociales de referencia y esto va en contra de la legislación vigente en materia de servicios sociales.

En el Capítulo II de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón , en su Artículo 15 de Funciones del Centro de Servicios Sociales se establece que al Centro de Servicios Sociales le corresponderá realizar las funciones, entre otras, de “prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria” además de “información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento”, la “gestión de prestaciones de urgencia social” y la “atención permanente de urgencias sociales”

En el Capítulo IV de la misma Ley establece la provisión del sistema de servicios sociales. Estableciendo en su artículo 22 la gestión directa “se considerarán servicios públicos de gestión directa por parte de las Administraciones públicas de Aragón los servicios de información, gestión, evaluación, valoración, orientación y diagnóstico, tanto básico como especializado, así como la gestión de las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de Servicios Sociales”.

Algo que reitera el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, que especifica “la presente Orden viene a regular las dos vertientes contempladas en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, diferenciando entre la urgencia social entendida como la situación de necesidad sobrevenida que afecta a una persona o a una unidad de convivencia y que requiere de una rápida actuación, y la emergencia social entendida como la situación que se produce por una causa imprevista y que afecta a un colectivo de personas.

En ambos casos se trata de prestaciones de carácter esencial, gratuito, de titularidad y gestión pública. La valoración de la situación de urgencia social constituye un servicio de gestión directa por parte de las Administraciones Públicas”.

En su Capítulo II establece las “Prestaciones y funciones de los Centros de Servicios Sociales “. En concreto, el artículo 7 “Prestaciones del Centro de Servicios Sociales” estipula que:

1. Corresponde a las entidades locales aragonesas la gestión de las prestaciones propias de los servicios sociales generales y de aquellas otras establecidas en el Catálogo de Servicios Sociales conforme al Título V de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. La gestión de los servicios sociales generales es responsabilidad propia de los Centros de Servicios Sociales.
2. El Centro de Servicios Sociales es un equipamiento comunitario, cuyo espacio físico debe servir para hacer efectivas las prestaciones de servicios sociales, en base a su proximidad a la ciudadanía.
3. Los Servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación social; de intervención familiar; de promoción de la animación comunitaria y de la participación; y de prevención e inclusión social, son servicios sociales generales de gestión directa que se desarrollarán desde el Centro de Servicios Sociales.

La Orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto, por la que se regula el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social especifica literalmente “el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es un servicio social general, dirigido a toda la población, de titularidad pública local, de naturaleza esencial, de gestión directa por empleados públicos y gratuito”. Además especifica en su artículo 12.2 que la presencia directa y física de las Unidades de Trabajo Social en los municipios se ajustará, en lo posible, a la siguiente frecuencia: en municipios de más de 10.000 habitantes, atención diaria.

En cambio, según explicita el Informe semanal de gestión de la línea 900 101 194 “Atenciones esenciales y urgentes ante Covid-19” del periodo del 17 de marzo al 14 de agosto de 2020, “el 53% de las llamadas se han derivado a las Directoras y Jefas de Sección de los Servicios Sociales Comunitarios a través del “Reporte gestión diaria de

llamadas derivadas por Línea 900 101194”, donde incluye la prioridad de la necesidad que plantea el ciudadano”.

Dos cuestiones nos parecen especialmente relevantes de esto por ir contra la legalidad referenciada anteriormente. Si un 47% de las llamadas no fueron derivadas, quiere decir que sí se ofrece información y orientación desde la línea 900, algo que según la legislación vigente es competencia de los servicios sociales públicos. Además, en el reporte diario (un documento Excel que se hace llegar a los Centros de Servicios Sociales) y como explicita el propio informe, se incluye prioridad de la necesidad para lo que hay que realizar una valoración (urgente/no urgente). Servicio, una vez más, que es de gestión directa de los Centros de Servicios Sociales de acuerdo a la legislación vigente.

En el Artículo 10 de la misma Ley se establecen los Principios Metodológicos del Centro Servicios Sociales. La actuación de las y los profesionales del Centro de Servicios Sociales ha de regirse por los principios que se enuncian a continuación:

- a) Atención personalizada y continuada. Ofrecerán una atención integral, centrada en la persona y en todos los ámbitos que afecten a su bienestar y calidad de vida, y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y sus derechos.
- b) Trabajo en equipo y en red. Las y los profesionales del Centro de Servicios Sociales, tanto de la estructura básica como el resto, intervendrán conjuntamente, compartiendo objetivos e información y aprovechando con eficiencia las diferentes potencialidades en la intervención social.
- c) Calidad. Deberán establecerse estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales que se gestionen desde el Centro de Servicios Sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales.

Consideramos que ni la atención personalizada y continuada, ni el trabajo en equipo y en red, ni la calidad se pueden cumplir desde la línea 900. La atención personalizada se hace imposible desde el momento en que se interpone una llamada de teléfono ajena en medio de la comunicación entre la persona usuaria y el centro de servicios sociales de referencia. El trabajo en equipo y en red queda imposibilitado por la misma razón; los

y las profesionales tienen la misma única vía de acceso a los y las profesionales de los servicios sociales municipales por lo que no pueden efectuar dichas coordinaciones. Por lo expuesto, la calidad se ve afectada irremediabilmente de manera sustancial.

En el mismo Informe de gestión de la línea 900 se expone que durante el periodo al que se corresponde dicho informe hacían falta una media de 2,22 llamadas por persona para conseguir ser atendido y 23.755 llamadas se quedaron sin atender. Literalmente se señala “Hay que destacar el elevado número de llamantes. En la práctica, entorno a un 87% son atendidos, aunque ello conlleva que algunos tienen que llamar en varias ocasiones, hasta lograr respuesta”.

Además, en el Capítulo IV de la Ley 5/2009 se establece que “el Gobierno de Aragón planificará, evaluará y promoverá el incremento de la oferta pública de servicios y, en todo caso, asegurará la utilización óptima de recursos de naturaleza pública con carácter previo a la aplicación de formas de gestión indirecta”.

Por todo lo anterior, consideramos que la creación de la línea 900 y el mantenimiento en el tiempo, no responde a la legalidad vigente en materia de servicios sociales.

Asimismo, estimamos, según nuestro criterio técnico, que en la situación de emergencia sanitaria y social en la que nuestra sociedad se encuentra inmersa y la crisis social que ya se sabe que va a venir, se debería salvaguardar especialmente la calidad en los servicios sociales prestados y el cuidado de las y los profesionales, reforzando el sistema público de servicios sociales de nuestra ciudad.