

miércoles 30 de junio de 2021

Las personas mayores de La Laguna dispondrán de una línea directa con el Ayuntamiento para obtener toda la información sobre recursos y ayudas

Bienestar Social pone en marcha un servicio de atención telefónica específico para residentes de más 60 años que quiere compensar la brecha digital y las limitaciones sanitarias a la atención presencial



El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de La Laguna inicia este jueves (1 de julio) el Servicio municipal de Atención telefónica para Personas Mayores (SAM), una novedosa iniciativa que quiere ofrecer una respuesta de la Administración a las limitaciones en la atención presencial y a la dificultad que supone el modelo digital para muchos de estos vecinos y vecinas a la hora de conseguir la información sobre todos los recursos, ayudas y servicios a su disposición o, incluso, la documentación necesaria y cómo y dónde presentarla. El SAM está dirigido específicamente a las casi

39.000 personas mayores de 60 años que residen en La Laguna y, a través de la línea gratuita 900 701 011, espera atender una media diaria de cien llamadas.

El concejal de Bienestar Social, Rubens Ascanio, y el coordinador del proyecto, Jonay Hernández, han presentado hoy todos los detalles de este programa piloto, que funcionará inicialmente hasta el 31 de diciembre, de lunes a viernes y en horario de 9:00 a 14:00 horas. La iniciativa quiere facilitar el acceso a recursos esenciales para el bienestar de estos vecinos y vecinas, que han sido uno de los grupos poblacionales más afectados por la pandemia y que continúan padeciendo sus efectos emocionales y socioeconómicos, con el objetivo de que nadie se quede sin ejercer su derecho a un servicio o prestación por no tener la información necesaria.

Rubens Ascanio recordó que esta iniciativa surge en respuesta a las necesidades y demandas manifestadas por la ciudadanía durante la elaboración del Diagnóstico participativo La Laguna, ciudad amigable con las personas mayores, y que ya se ha valorado conjuntamente en el Consejo Municipal de Mayores. Además, valoró que “nos permitirá contar con una estadística completa, fundamental para planificar los servicios y ver dónde tenemos que hacer refuerzos”.

El edil destacó que este proyecto apuesta por “proporcionar la mayor autonomía e independencia posible a la persona usuaria, acompañándola en todo el trámite, “traduciendo” el lenguaje técnico-administrativo y proporcionándole toda la información que necesite, porque el objetivo es estar a su lado y darle todos los recursos para que pueda continuar haciendo esta clase de gestiones por sí misma y con seguridad”. El servicio se complementa con otros apoyos presenciales, como los equipos informáticos y el personal especializado de la Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS).

Jonay Hernández explicó todos los detalles técnicos y servicios del SAM, que ofrecerá toda la información sobre los distintos recursos sociales y las ayudas específicas para las personas mayores de distintas administraciones y organizaciones, como programas de prevención de la Dependencia, las prestaciones no contributivas, la Prestación Canaria de Inserción (PCI), las gestiones necesarias relacionadas con la Ley de Dependencia y, en general, los trámites de las personas mayores con la Administración.

En el ámbito local, se incluye todo lo relacionado con el Servicio de Ayuda a Domicilio, las ayudas de emergencia y al alquiler, los programas de integración social, los recursos alojativos, la convocatoria municipal de ayudas para mayores, todas las acciones de La Laguna te cuida, los programas de acompañamiento contra el aislamiento social y la soledad no deseada, así como todos los detalles de la amplia oferta de ocio, deportiva, educativa y cultural que ofrece la localidad para este grupo poblacional.

Además, informará a las personas usuarias del estado en el que se encuentran las solicitudes presentadas y otros trámites, con el fin de evitar desplazamientos y reducir la carga administrativa del personal municipal sin que esto redunde en una desafectación del servicio a causa de la desinformación, y generará un mapa con todos los recursos privados y públicos destinados a personas mayores en La Laguna.

El SAM contará con teleoperadores y una trabajadora social, con la formación y cualificación necesaria para el servicio que ofrecen y con todas las garantías de confidencialidad, seguridad y protección de datos. Además, el servicio dispone de un modelo integral de control y seguimiento, con un plan de contingencia, estándares de calidad y un servicio de evaluación a través de encuestas.

Inserción social

El servicio será prestado por la empresa de inserción social Cainana, que establece en sus estatutos como objeto principal “la integración y formación sociolaboral de personas en situación de exclusión social como tránsito al empleo ordinario, mediante el desarrollo de procesos personalizados y asistidos de formación en el puesto de trabajo, habituación laboral y social y trabajo remunerado”. Se rige así por modelos de contratación responsable, con un marcado carácter social y sin fines lucrativos, y destina la totalidad de sus beneficios a formación del personal, fines sociales y reinversión.

La empresa comparte los principios del Plan municipal de Economía Social y Solidaria (PESS), una estrategia promovida por las áreas de Desarrollo Local y Medio Ambiente de los ediles José Juan Gavilán y José Luis Hernández, respectivamente. El PESS apuesta por generar un tejido económico y productivo con una mayor conciencia social y medioambiental, tanto en las organizaciones como en su impacto en la sociedad, y que potencie, de manera equilibrada, el desarrollo local, la cohesión, la justicia social, el cuidado del entorno y el uso responsable y ecológico de los recursos.