

## 10. PERSONAS MAYORES

### I. Antecedentes



El Ararteko presta una **atención especial** al heterogéneo y cada vez más numeroso colectivo de personas que superan los 65 años.

En torno al 80% de este grupo lo conforman personas que pueden desarrollar un proyecto de vida de manera autónoma, mayoritariamente se trata de personas menores de 80 años. El otro 20% lo constituyen aquellas personas de edad, en su mayoría mujeres y mayores de 80 años, que precisan de ayuda para realizar las actividades de la vida cotidiana.

Las necesidades que presentan dependen fundamentalmente de su estado de salud –entendida ésta en sentido amplio–, nivel de dependencia y capacidad económica. Los apoyos familiares y sociales con que cuenten y las características del entorno en el que vivan (accesibilidad, etc.) tendrán una incidencia directa en su calidad de vida.

La importante **contribución de las personas mayores a la sociedad** en diversos campos –transmisión del conocimiento y la experiencia, formación, creatividad etc.–, así como el papel innegable que desempeñan en el cuidado y el apoyo familiares deben verse reflejados en el desarrollo de políticas públicas que favorezcan su participación y muestren la vejez como una etapa vital llena de potencialidades; políticas que reconozcan su contribución a la transformación social y otorguen a las personas mayores el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen.

Un reciente estudio realizado por el [Departamento de Empleo y Asuntos Sociales](#) del Gobierno Vasco confirma que en torno al 45% de las personas mayores ofrece ayuda informal (tanto a familiares que por su estado de salud lo necesitan, como en el cuidado de nietos y nietas) y que tan sólo un 23% la recibe. El balance del cuidado pone de manifiesto, pues, que las personas mayores, frente a los estereotipos existentes, constituyen fundamentalmente un **colectivo proveedor de cuidados**, un colectivo que da más de lo que recibe.

### II. El área en cifras

En el año 2011 se han registrado 41 nuevas quejas en el área de personas mayores, un 37% más de las tramitadas el año pasado. Este trabajo de tramitación de las quejas se complementa con las actuaciones del área que exponemos en el apartado IV de este capítulo relativo al Plan de Actuación.

### III. Contexto normativo y social. Valoración del Ararteko

#### III.1. *Envejecimiento activo*

El pasado año nos referíamos a esta esencial concepción y paradigma que ha de ir calando en nuestras administraciones cuando se enfrentan al trazado de las políticas públicas. Esta concepción se basa en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización. El fin último es que toda persona realice su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital, y que participe en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptora, cuando lo precise, de protección, seguridad y cuidados adecuados. Su logro ha inspirado programas tan interesantes como el de *Envejecimiento y Ciclo Vital* de la OMS o el proyecto *Ciudades globales amigables con los mayores*. Un envejecimiento activo permite a las personas mayores permanecer en el mercado laboral si lo desean y compartir su experiencia, seguir ejerciendo un papel activo en la sociedad y vivir una vida lo más saludable y satisfactoria posible.

En noviembre de 2011, el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad ha publicado el *Libro Blanco del Envejecimiento Activo*, sin duda un instrumento que guiará las políticas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y que aborda una amplia variedad de temáticas tales como la participación, protección jurídica, salud, educación, imagen en los medios, entorno, etc. de las personas mayores, junto a sus correspondientes propuestas de mejora.

En la CAPV, este año, el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco ha publicado el documento *Cien Propuestas para Avanzar en el Bienestar y el Buen Trato a las Personas que Envejecen. Bases para un Plan de Acción*.

Una buena parte de estas propuestas versan sobre envejecimiento activo, coordinación y mejora de la atención a personas en situación de dependencia y fomento del buen trato a las personas mayores. Confiamos en que la urgencia de muchas de estas medidas y la declaración del próximo año 2012 como el *Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional* animen a nuestras administraciones a ir más allá de la reflexión para alcanzar resultados tangibles.

#### III.2. *La protección de los derechos fundamentales de las personas mayores*

El año pasado hacíamos hincapié en la necesidad de impulsar medidas dirigidas a la prevención y detección del **maltrato** infligido a las personas mayores, así como a garantizar una intervención y protección adecuadas ante este tipo de situaciones.

Entendido como todo acto u omisión cometida contra una persona mayor que atente contra su vida, seguridad económica, integridad física, libertad o comprometa gravemente el

desarrollo de su personalidad, el maltrato a mayores puede considerarse una de las lacras sociales de nuestro tiempo.

Así pues, el *Estudio de prevalencia de malos tratos a personas mayores en la CAPV*, publicado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales en 2011, arrojaba unos datos que situaban en un total de 13.249 el número de personas mayores de 60 años que se encontrarían bajo la sospecha de estar sufriendo malos tratos, en nuestra comunidad. El tipo de maltrato percibido con mayor frecuencia por parte de la persona mayor sería el psicológico, seguido de la negligencia.

Este año, el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco ha lanzado una campaña para prevenir y visibilizar los malos tratos a personas mayores mediante carteles en marquesinas, cuñas de radio y publicidad televisiva. Bajo el lema “No dejes que ocurra” la campaña pone rostro y voz a las víctimas denunciando también ciertas situaciones –infantilizar a las personas mayores, no dejar que tomen sus propias decisiones, perjudicar su autoestima, etc.– que, en ocasiones, eran asumidas por el imaginario colectivo como algo aceptable.

Se trata, en nuestra opinión, de una iniciativa de gran valor en la lucha contra el maltrato a las personas mayores.

Incluye, además, la puesta en marcha de un teléfono gratuito –900855001– presentado como un teléfono de atención durante las 24 horas del día para apoyar a posibles víctimas y recibir denuncias de cualquier caso o sospecha de malos tratos.

Hemos podido comprobar, en el contexto de la tramitación de quejas no planteadas directamente contra este servicio pero con temática afín, que la atención telefónica prestada se centra fundamentalmente en la derivación a los servicios o instancias correspondientes. En nuestra opinión, dado el perfil de las personas que pudieran hacer uso de este servicio –personas mayores en situación de angustia o miedo, o vecinos/as y amigos/as que difícilmente van a personarse en sede de servicios sociales para denunciar el caso– y las condiciones de anonimato que dicho servicio permite, convendría revisar la atención prestada con el fin de lograr una mayor implicación en los casos, asumiendo un papel activo en la derivación de la información a los servicios e instancias concernidas.

El Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco ha editado, en 2011, una guía para la intervención profesional en los centros y servicios de atención a personas mayores en situación de fragilidad o dependencia titulada “**La Atención Gerontológica Centrada en la Persona**”.

En ella se propone un modelo de atención que esta institución del Ararteko considera plenamente válido por cuanto que otorga un papel central a la autodeterminación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Cada persona y su proyecto vital se constituyen en el centro de la atención y, por tanto, de la organización y de los procesos asistenciales. El respeto a la dignidad de la persona como ser único, a sus derechos, a sus preferencias,

y la búsqueda del bienestar personal son valores esenciales en este modelo de atención, aún en situaciones de deterioro cognitivo grave.

La aplicación de estos principios demanda sensibilización y formación, además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes a esta nueva mirada.

La guía nos presenta las ideas y los valores que inspiran el modelo, las estrategias de intervención y las herramientas para llevarlas a la práctica, así como los riesgos principales –derivados de la rutina diaria– que pueden conducir a distanciamientos del modelo.

En el apartado relativo al Plan de Actuación del Área nos referiremos a la cuestión de las **sujeciones restrictivas** aplicadas a las personas mayores en centros de atención, una realidad que puede afectar a los derechos fundamentales de las personas mayores.

### **III.3. La promoción de la autonomía personal y la atención a la situación de dependencia**

A continuación, haremos referencia a las principales novedades que han tenido lugar, en el año 2011, con relación al desarrollo e implantación en la CAPV de la [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAAD), así como de la [Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales](#) y a algunas valoraciones sobre tales novedades:

**A.-** El 1 de enero de 2011 se producía la **incorporación** de las personas con dependencia moderada en el nivel más grave (**grado I, nivel 2**), como beneficiarias de las prestaciones recogidas en dicha ley.

**B.-** El 31 de diciembre, el [Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre](#), de **medidas urgentes** en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, en su disposición final decimocuarta modifica el primer apartado de la disposición final primera de la LAAD, relativa a la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia, en el siguiente sentido:

- Las personas valoradas con el Grado I Nivel 2 de dependencia en 2012 no recibirán atención hasta el 1 de enero de 2013 (moratoria de un año).
- Las personas valoradas en el Grado I de dependencia moderada, nivel 1, verán retrasada su incorporación un año, haciéndose efectivo su derecho a partir del 1 de enero de 2014.

Las personas en situación de dependencia con grados III y II (grandes dependientes y dependientes severos) no ven alterados su derecho a atención, como tampoco los dependientes moderados en Grado I Nivel 2 que hubieran sido valorados con anterioridad al 1 de enero de 2012.

Consideramos que se trata de un retroceso lamentable en la implantación de la normativa de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia que esperamos sea subsanado por las administraciones públicas vascas en el contexto de su potestad para establecer niveles adicionales de protección.

**C.-** El [Real Decreto 175/2011, de 11 de febrero](#), modifica la normativa precedente sobre criterios para determinar las **intensidades** de protección de los servicios y la **cuantía** de las prestaciones económicas, y la relativa a la **Seguridad Social de las y los cuidadores**, fundamentalmente para adaptarla a la nueva situación de incorporación del Grado I.

Mediante el [Real Decreto 570/2011, de 20 de abril](#), se sustituye el Índice de Precios de Consumo (IPC) por el Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (**IPREM**) como criterio de actualización anual de las cuantías de las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

**D.-** En materia de valoración, ha sido aprobado el [Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero](#), por el que se aprueba el **baremo de valoración** de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia que entrará en vigor el 18 de febrero de 2012 y publicadas por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad las guías de orientación en la práctica profesional de la valoración reglamentaria de la situación de dependencia en personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias; personas con ceguera y deficiencia visual grave; personas con sordoceguera; y personas con trastornos mentales graves.

**E.-** En materia de **formación**, ha tenido lugar la aprobación del [Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre](#), por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.

**F.-** La [Ley 26/2011, de 1 de agosto](#), de adaptación normativa a la **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** prevé en su Disposición adicional octava que la Administración General del Estado establecerá, en el marco de las políticas oficiales de promoción de la vivienda, líneas de ayudas dirigidas a las comunidades de propietarios para la realización de actuaciones y obras de accesibilidad que se orienten a la mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad y de las personas mayores.

El **impacto de esta convención en la LAAD** ha sido analizado por el Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas de la Universidad Carlos III de Madrid en un interesante [estudio](#) realizado a solicitud del CERMI-Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

**G.-** Tras dos años y medio desde que entrara en vigor en la CAPV la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, este año se ha materializado la previsión recogida en su artículo 40.3 de acuerdo con la cual se atribuía al Gobierno Vasco la provisión y gestión directa del **servicio de teleasistencia**.

El nuevo [Decreto 144/2011, de 28 de junio](#) regula el servicio y lo destina a toda persona mayor de 75 que viva sola, y a personas mayores de 65 años que tengan reconocida su situación de dependencia o se encuentren en riesgo de dependencia. Se entiende que una persona se encuentra en riesgo de dependencia cuando la puntuación obtenida en la aplicación del baremo de valoración de la dependencia es de al menos 23 puntos y no alcanza el mínimo de 25 puntos establecido para considerar que existe dependencia en Grado I. También será destinataria del servicio toda persona con enfermedad mental o discapacidad intelectual, física o sensorial, en situación de dependencia.

Se establece en dos meses el plazo para notificar la resolución, contados a partir de la fecha de entrada de la solicitud en la Dirección del Gobierno Vasco competente en materia de Servicios Sociales, y en 15 días naturales el período para proceder a la instalación del equipo de teleasistencia desde la fecha de la notificación.

Se habilita un procedimiento de urgencia en el que esos dos plazos quedan reducidos a un mes y 3 días hábiles respectivamente.

Convendría hacer una reflexión sobre si resulta adecuado, desde una perspectiva de garantía de la seguridad jurídica, que se establezcan plazos a partir de la entrada en un determinado órgano, en lugar de fijarlos a partir de la fecha de presentación de la solicitud por el/la administrado/a, práctica, esta última, más acorde con las prescripciones contenidas sobre la materia en la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC), máxime cuando el carácter otorgado al silencio por esta normativa es positivo.

La [Orden de 30 de junio de 2011](#), de la Consejera de Empleo y Asuntos Sociales, fija la cuantía del precio público de este servicio en la cantidad de 4 euros mensuales y establece las exenciones aplicables, así como el cálculo del nivel de recursos económicos.

**H.-** La [Diputación Foral de Álava](#) ha aprobado mediante su [Decreto Foral 20/2011, de 22 de marzo](#), la normativa reguladora de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (**PECEF**) de personas en situación de dependencia moderada (Grado I), Nivel 2. Incorpora nuevos requisitos de acceso a la PECEF que habrán de ser cumplidos por quienes se encuentran así valoradas.

**I.-** El 9 de diciembre la [Diputación Foral de Bizkaia](#) ha publicado el nuevo decreto que regula la **PECEF** y deroga la normativa anterior. El [Decreto 179/2011, de 29 de noviembre](#), entrará en vigor el 1 de enero de 2012.

Destacaremos brevemente algunas de las novedades que contempla y que suponen el cumplimiento de recomendaciones realizadas por esta institución en su informe extraordinario [La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV](#) publicado este mismo año:

- Ampliación del régimen de compatibilidad de la PECEF con determinado tipo de servicios.

- Dispensa de la exigencia de un período mínimo de residencia previa a la persona beneficiaria cuando es menor de edad.
- Flexibilización de algunos aspectos relacionados con el requisito de parentesco exigido a la persona cuidadora (supuestos de acogimiento; personas en situación de dependencia pertenecientes a órdenes religiosas; situaciones de vínculo personal y convivencia de más de 10 años).
- Aplicación del trámite de audiencia en todos los procedimientos.

El Decreto incorpora, además, otras cuestiones de gran trascendencia, que entendemos tendrán una repercusión significativa, repercusión que habrá de ser valorada a lo largo del próximo año:

- Incremento de los requisitos que debe cumplir la persona en situación de dependencia para acceder a la PECEF, así como de los que han de concurrir en la persona cuidadora no profesional.
- Previsión normativa en los casos de varias personas cuidadoras que se sucedan de forma rotatoria.
- Aplicación de un coeficiente reductor en función del nivel de ingresos anuales para la determinación del importe de la prestación económica.
- Previsión de medidas provisionales como la suspensión cautelar del pago o la suspensión temporal del derecho a la prestación.
- Nuevas causas de extinción del derecho a la prestación.
- Previsión normativa sobre el pago de las mensualidades devengadas y no percibidas por fallecimiento de la persona beneficiaria.
- Nuevas medidas para el seguimiento de la calidad de cuidados.

**J.-** La **Diputación Foral de Gipuzkoa** ha publicado el estudio *Prestaciones económicas y otras fórmulas de asignación económica individual en los sistemas de atención a la dependencia: panorama comparativo internacional*. En él se plasman un conjunto de propuestas de mejora en las medidas de control, supervisión y garantía de calidad sobre las prestaciones económicas concedidas en el ámbito de la atención a la dependencia.

Por otro lado, a finales de año y con efectos desde el 1 de enero de 2012, esta Diputación ha eliminado su servicio de **bono-taxi**, paradigma de buen servicio en este territorio. Cumplía una importante función en un colectivo especialmente vulnerable: personas con graves problemas de movilidad y serías dificultades para el uso del transporte colectivo; personas mayores y personas con discapacidad residentes en zonas rurales diseminadas; personas con graves problemas visuales que tienen dificultad para el uso del transporte ordinario cuando están fuera de su entorno habitual, y personas que además del problema visual padecen problemas de audición.

Esta institución se propone proceder próximamente a la apertura de un expediente de oficio por este motivo.

## IV. Plan de actuación

**IV.1.** Buena parte del trabajo del área se ha dedicado, en 2011, a la finalización del **informe extraordinario** *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*. En el capítulo V, apartado 1.3 de este informe (dedicado a los informes extraordinarios) se realiza una breve sinopsis del estudio. El día 28 de junio fue entregado a la presidenta del Parlamento Vasco y su **presentación** en la Comisión de Derechos Humanos y Solicitudes Ciudadanas de esta cámara tuvo lugar el pasado 2 de noviembre.

Si bien se desprende del informe que la dependencia es una condición que puede estar presente en todas las fases vitales, desde la infancia más temprana, hasta la vejez, es en esta última etapa donde se registra mayoritariamente. Así, en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), en torno al 80% de los reconocimientos de la situación de dependencia corresponden a personas mayores de 65 años; incluso, quienes superan los 80 años suponen entre un 50 y un 60% del total de los reconocimientos. Ello hace que este informe extraordinario tenga una especial significación con relación al trabajo de esta institución en el área de personas mayores.

### **IV.2. Seguimiento del informe extraordinario *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV***

Los datos recogidos en el informe extraordinario se referían a ejercicios anteriores (concretamente a 2007, 2008, 2009 y 2010). Este año hemos realizado una petición de información menos exhaustiva relativa a los datos de 2011.

Seguimos encontrando problemas al pretender realizar un análisis cuantitativo fiable en materia de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal, tal y como indicábamos de manera reiterada a lo largo del informe extraordinario. Por tal motivo, la recomendación que incluíamos en dicho informe sobre la necesidad de favorecer la creación de un sistema integrado de información continúa plenamente vigente.

Las distintas fuentes que manejamos –Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD) dependiente del IMSERSO, el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Álava/Araba, la Diputación Foral de Bizkaia y la Diputación Foral de Gipuzkoa– nos ofrecen datos que no se corresponden exactamente. Ello nos lleva, de nuevo, a movernos en el terreno de la imprecisión y a hacer uso, en cada caso, de aquellos datos que pudieran resultar más fiables o que, por el tipo de tratamiento que cada fuente les da, nos permiten emitir conclusiones sobre la evolución que se registra en esta materia.

**IV.2.1.** De acuerdo con los datos facilitados por las diputaciones forales, desde el 1 de enero de 2007 hasta el 1 de noviembre de 2011, se han registrado, en la CAPV, un total de



**158.870 solicitudes** de reconocimiento de la situación de dependencia correspondientes a **123.008 personas solicitantes**. Mostramos, a continuación, la distribución de estos datos por territorios:

Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2011		
Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
19.771	69.806	69.293
<b>TOTAL: 158.870</b>		

Fuente: Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

Personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2011		
Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
19.082	57.534	46.392
<b>TOTAL: 123.008</b>		

Fuente: Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

Una vez valoradas, los resultados sobre su situación de dependencia se ofrecen a continuación (el grado 0 corresponde a quienes han sido consideradas autónomas).

	Personas valoradas a 01-11-2011								
	ÁLAVA			BIZKAIA			GIPIZKOA		
	hombres	mujeres	TOTAL	hombres	mujeres	TOTAL	hombres	mujeres	TOTAL
GRADO 0	1.226	2.000	<b>3.226</b>	3.241	5.873	<b>9.114</b>	2.451	3.580	<b>6.031</b>
GRADO 1	1.208	1.748	<b>2.956</b>	4.601	8.276	<b>12.877</b>	2.928	4.803	<b>7.731</b>
GRADO 2	1.730	2.457	<b>4.187</b>	4.996	8.300	<b>13.296</b>	3.384	5.717	<b>9.101</b>
GRADO 3	1.180	2.332	<b>3.512</b>	5.789	11.568	<b>17.357</b>	2.782	5.976	<b>8.758</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.344</b>	<b>8.537</b>	<b>13.881</b>	<b>18.627</b>	<b>34.017</b>	<b>52.644</b>	<b>11.545</b>	<b>20.076</b>	<b>31.621</b>

Fuente: Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

Así pues, a 1 de noviembre de 2011, un total de **79.775 personas se encuentran oficialmente en situación de dependencia**, 2.423 más que el pasado año. Esto supone un 3,65% de la población vasca.

Por territorios, en Bizkaia se registra el 54,56% del total de personas con una situación de dependencia reconocida; en Gipuzkoa, un 32,08%; y en Álava un 13,36%. Poniéndolo en relación con la población de cada territorio, en Bizkaia registramos una tasa de personas cuya situación de dependencia ha sido reconocida de 37,66 por cada 1000 habitantes. Esta tasa en Gipuzkoa es de 36,06 y en Álava, de 33,38.

Por lo que se refiere al sexo de la persona en situación de dependencia, seguimos registrando, en el conjunto de la CAPV, una **mayoría** femenina: el 64,15% de las personas valoradas en situación de dependencia son **mujeres**.

En cuanto a la gradación de la población dependiente, hemos de señalar que un **37,14% son grandes dependientes** (Grado III), un 33,32% presentan dependencia severa (Grado II), y el restante 29,54%, una dependencia moderada (Grado I).

Si cruzamos las dos variables gradación y sexo, concluimos que en el grupo de las **mujeres** el porcentaje de grandes dependientes –situación de **mayor gravedad**– es superior en más de cuatro puntos al registrado en el grupo de los hombres.

**IV.2.2.** Los datos ofrecidos por el IMSERSO y el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco nos permiten emitir algunas conclusiones sobre la evolución registrada con relación a 2010.

	Expedientes	Dictámenes*	Personas con derecho a prestación	Personas beneficiarias (con prestaciones asignadas)	Prestaciones asignadas	Ratio de prestaciones por persona beneficiaria
Álava	10.741	10.067	8.507	7.019	9.034	1,29
Bizkaia	39.929	37.888	22.606	18.296	20.164	1,10
Gipuzkoa	31.431	30.872	20.420	18.161	22.492	1,24
<b>TOTAL CAPV</b>	<b>82.101</b>	<b>78.827</b>	<b>51.533</b>	<b>43.476</b>	<b>51.690</b>	<b>1,19</b>

Fuente: SISAAD (IMSERSO) y Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

\* Pronunciamento de la Administración sobre la valoración de dependencia de la persona solicitante, bien considerándola autónoma, bien determinando el grado y nivel de dependencia que presenta.

Se incrementa el porcentaje de **personas con derecho a prestación que ya tienen asignada alguna prestación**. En 2010 este porcentaje se situaba en 80,99; en 2011 asciende a 84,37%. En otras palabras, este año el porcentaje de personas con derecho a prestación que se encuentran a la espera de atención ha pasado de un 19,01% al 15,63%.

Aumenta el número de **expedientes tramitados por cada 1.000 habitantes** en Bizkaia (de 32,77 en 2010 a 34,55 en 2011), decrece en Álava (de 37,48 a 33,65) y se mantiene en Gipuzkoa, territorio que, en proporción a su población, sigue registrando el mayor volumen de trabajo.

En general, **el grado de resolución** (proporción de dictámenes sobre el número de expedientes) **ha mejorado**. Así, hemos pasado de un 92,40% en 2010 a un 96,01% de dictámenes emitidos con relación al número de expedientes iniciados, en 2011.

**Incrementa**, con relación al pasado año, la **tasa de personas con derecho a prestación** por cada 1.000 habitantes. El incremento registrado en Gipuzkoa y Bizkaia, semejante entre sí, es superior al de Álava. La tasa más alta continúa registrándola Gipuzkoa.

También se **ha mejorado** en el conjunto de la CAPV la **ratio de prestaciones por persona beneficiaria** (de 1,15 en 2010 a 1,19 en 2011). Por territorios, Gipuzkoa registra un incremento en 7 décimas, Bizkaia, en 5 y en Álava se observa una disminución en 6 décimas. Sigue presentando este último territorio, no obstante, la mejor ratio.

**IV.2.3.** En cuanto al tipo de **prestaciones y su distribución**, los datos recabados no nos permiten presentar una explotación adecuada ni una referencia sistemática. Moviéndonos, pues, en el terreno de las estimaciones, señalaremos lo siguiente:

- Continúa registrándose una mayor prevalencia de la prestación para cuidados en el entorno familiar (PECEF): en torno al 47% del conjunto de las prestaciones. Este porcentaje, además, resulta superior al registrado el año pasado (cerca al 43%).
- La atención residencial supone cerca del 16% de las prestaciones. Esta proporción es significativamente inferior a la que observábamos el pasado año (20%).
- La teleasistencia, se sitúa en torno al 12%. Registra, pues, un incremento de aproximadamente dos puntos con relación al año anterior.
- Los porcentajes relativos a la atención en centros de día y la recibida en el domicilio (SAD) son semejantes, situándose ambos cerca del 11%. Estos valores no difieren de los registrados en 2010.
- La prestación económica vinculada al servicio supera el 2% (algo superior al valor de 2010).
- La prestación económica de asistencia personal supera tímidamente el 1% (lo que significa una disminución con relación al pasado año) y sigue pautándose de manera insignificante en Bizkaia y Álava.

**IV.3.** El pasado 1 de octubre, con motivo del Día Internacional de las Personas de Edad, esta institución preparó un **artículo de opinión** para su publicación en prensa, con el fin de contribuir a la superación de los estereotipos existentes sobre las personas mayores, destacando la importancia de que las administraciones públicas sigan trabajando en iniciativas relacionadas con el envejecimiento activo.

**IV.4.** Este año nos hemos reunido con la **Fundación Cuidados Dignos**, que desarrolla una interesante labor dirigida a la formación y sensibilización para la superación de ciertas **prácticas de sujeción restrictiva** de las personas mayores residencializadas. Nos informaba su presidenta que, de acuerdo con los datos que manejan, entre un 17,5% y un 23% de las personas mayores que viven en centros residenciales en el Estado lleva alguna sujeción restrictiva (física o farmacológica), un porcentaje que consideramos es excesivamente elevado.

La Fundación ha creado la *Norma Libera-Ger* que posibilita a las y los profesionales de los centros una metodología de trabajo que limita al máximo el uso de sujeciones y que se fundamenta en la mejora de una serie de aspectos tales como: la salud de las personas usuarias, la satisfacción de las y los familiares, la imagen del centro, la motivación y satisfacción de las y los trabajadores, la calidad del servicio prestado; además, su implantación no implica costes adicionales sino un fuerte compromiso con el objetivo y trabajo. Pretende sensibilizar al mayor número de centros mostrándoles que “otra forma de trabajar” es posible.

En dicha Fundación consideran que se trata de un tema de cultura de la empresa y que modificar dicha cultura, el sistema de gestión y los procesos resulta imprescindible para alcanzar el objetivo de eliminar las sujeciones. Ello requiere de un trabajo basado en la atención centrada en la persona (valorar caso por caso, su histórico de vida, su historia clínica; trabajar con la familia; recurrir a medios como poner la cama en el suelo, proteger caderas u hombros, sensores, pulseras, sillas bajas; aumentar la vigilancia; detectar momentos de peligro y modificar rutinas para tales momentos; trabajar la tolerancia, atender las emociones, etc.).

La Fundación ha elaborado con el Justicia de Aragón una *guía sobre el uso correcto de las sujeciones* así como de las alternativas a éstas (para profesionales sociosanitarios y familiares de personas dependientes).

Esta filosofía resulta acorde con las recomendaciones emitidas sobre la cuestión por esta institución, en el informe extraordinario sobre la *Atención a personas mayores en la CAPV*, publicado en 2004.

En nuestra opinión, sin duda es necesario fomentar la investigación, creación y difusión de nuevos métodos de cuidados que promuevan los derechos fundamentales de estas personas y el respeto a su dignidad en esta línea, así como el que tales principios vayan calando en nuestras organizaciones proveedoras de cuidados.

**IV.5.** Este año el Ararteko ha participado en el **curso de verano** de la UPV/EHU *La participación de las personas mayores frente a los grandes retos sociales* con la ponencia *Respuestas a los desafíos desde la administración y desde la sociedad civil*.

**IV.6.** En el informe del pasado año indicábamos que en el mes de diciembre había finalizado la larga **huelga** laboral que se había mantenido en la residencia para personas mayores Ariznavarra, de Vitoria-Gasteiz (centro de titularidad foral y de gestión privada). La residencia cambió de entidad gestora y se firmó un nuevo convenio laboral. Transcurrido un cierto periodo, este año hemos realizado una visita al centro, a modo de seguimiento, y hemos constatado la existencia de una situación de normalidad en el mismo.

## V. Análisis de los expedientes de queja

### V.1. Protección de los derechos fundamentales de las personas mayores

**V.1.1.** Una persona mayor nos planteaba que su derecho a emitir el **voto** en las elecciones generales iba a verse conculcado. Se daba la circunstancia de que esta persona se encontraba incapacitada por sentencia judicial que, efectivamente, restringía este derecho con motivo de sus problemas de salud mental. Las conclusiones sobre este expediente de queja se abordan en el [apartado III.7 del capítulo dedicado a las personas con problemas de salud mental](#).

**V.1.2.** Con motivo de la tramitación de dos quejas, este año se han puesto en nuestro conocimiento hechos que pudieran suponer **maltrato** a personas mayores en su entorno familiar. En tales casos hemos alertado a los servicios sociales municipales correspondientes ante la posible vulneración de derechos básicos de las personas, para su valoración y posterior intervención. Los dispositivos sociales han iniciado las actuaciones oportunas.

**V.1.3.** Se impedía al hijo de una persona mayor tutelada que se encontraba en un centro residencial, visitar a su madre. Tan drástica medida podría estar afectando al derecho a la **intimidad familiar** de ambos y a la **protección de la familia**. De la información ofrecida por el Instituto Tutelar se deducía que una serie de conflictos del hijo con el personal del centro llevaron a la dirección de éste, en uso de la potestad que le ampara y en evitación de problemas mayores, a adoptar tal decisión.

El Instituto Tutelar de Bizkaia compartía con esta institución del Ararteko que dicha medida resultaba muy gravosa para madre e hijo por lo que se mostró dispuesto a interceder con el centro residencial para solicitar y recomendar que se reanudaran las visitas. Hicimos saber al hijo de la persona mayor que para ello era preciso que su compromiso de respetar escrupulosamente las normas de dicho centro fuera firme y efectivo. En tal sentido, resultaba imprescindible que observara una conducta basada en el mutuo respeto, la tolerancia y la colaboración, lo que sin duda redundaría en beneficio de su madre, en el suyo propio y en el clima general de todas las personas que a diario conviven en la residencia.

Tanto el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad, en su artículo 6, como el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas (artículos 15 a 20), establecen una serie de **deberes ineludibles para las personas usuarias y sus acompañantes**, relacionados con el cumplimiento de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento del servicio social residencial correspondiente y con el debido respeto mutuo en la convivencia.

La actuación del Instituto Tutelar de la Diputación Foral de Bizkaia, favoreciendo un acompañamiento en las primeras visitas, resultó ejemplar.

## **V.2. Atención en el domicilio: teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio, productos de apoyo, prestación económica para cuidados en el entorno familiar, y apoyo a la persona cuidadora**

El reciente estudio del Gobierno Vasco sobre las [condiciones de vida de las personas mayores de 60 años en la CAPV](#) constataba una realidad ya conocida por nuestras administraciones: las preferencias de las personas sobre el modo de vida y los recursos para afrontar la dependencia son claras: domicilio habitual y apoyos de todos los agentes implicados en el proceso de atención (familias y servicios públicos y privados).

La mayor proporción de quejas recibidas sobre los servicios que permiten el mantenimiento de la persona en su hogar y el resultado de aquellas, debería animar a nuestras administraciones a dedicar una especial atención a su buen funcionamiento y a la flexibilización de los requisitos de acceso.

**V.2.1.** Por lo que se refiere al **servicio de teleasistencia**, las quejas recibidas durante la primera mitad del año, registradas todas ellas en el Territorio Histórico de Álava, se referían fundamentalmente a dos cuestiones:

- Retrasos en su adjudicación. En estos casos, tras trasladar a la administración las circunstancias de edad avanzada y delicado estado de salud de las personas afectadas, el problema se resolvía con la activación del servicio.
- Denegación de su solicitud a personas dependientes en Grado I, Nivel 1, por parte del ente foral, por no ser efectiva esta gradación de acuerdo con el cronograma de aplicación gradual de la LAAD; y negativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por tratarse de personas en situación de dependencia, no autónomas, por tanto. Esta cuestión y la posición mantenida por esta institución fueron abordadas en el informe ordinario del pasado año y en el extraordinario sobre autonomía personal y dependencia publicado en junio.

También se registró un supuesto de desatención en el que el ente foral alegaba, con anterioridad a que entrara en vigor el nuevo decreto regulador, que la gestión del servicio correspondía al Gobierno Vasco. Este caso se resolvía con la posterior activación del servicio por parte del Gobierno Vasco, después de que le trasladáramos a éste la necesidad de tramitar su adjudicación por el procedimiento de urgencia.

A partir de la entrada en vigor del Decreto 144/2011, de 28 de junio, regulador del servicio de teleasistencia en la CAPV, los problemas relativos a la adjudicación del servicio en el caso de las personas valoradas en el Grado I, Nivel 1 de dependencia moderada quedaban solventados pues, desde nuestro punto de vista, con muy buen criterio, el servicio se ampliaba en la forma ya señalada en el apartado anterior.

En la segunda mitad del año el carácter de las quejas cambiaba; se dirigían contra el Gobierno Vasco por cuestiones bien distintas. Destacamos dos de ellas:

- Cesación de la custodia de las llaves del domicilio de la persona beneficiaria que venía realizando la Diputación Foral de Bizkaia, con motivo de la nueva gestión por parte de Gobierno Vasco, lo que podría originar retrasos en la atención como consecuencia de las actuaciones tendentes a forzar la cerradura o acceder por el balcón (en tramitación).
- Retirada de equipos por fallecimiento de la persona beneficiaria sin permitir a sus convivientes –personas no beneficiarias, de avanzada edad y delicado estado de salud– continuar con el servicio mediante una modificación de la titularidad del servicio ni, cuando menos, disponer del plazo de un mes para comunicar las modificaciones, tiempo que en todo caso habría permitido que el lapso hasta la activación del nuevo servicio no se dilatara de manera tan notable.  
Con motivo de nuestra intervención se procedía a la tramitación del procedimiento de urgencia y posterior activación del servicio para las personas convivientes.  
Hemos tenido conocimiento, también, de la incorporación de una serie de mejoras y la aprobación de un protocolo de actuación para estos supuestos.

**V.2.2.** Las quejas relativas al **servicio de ayuda a domicilio** se refieren a actuaciones de la Diputación Foral de Álava y versan sobre cuestiones tales como:

- La no inclusión en el servicio de ayuda a domicilio foral para personas en situación de dependencia del Programa de Comida a Domicilio ofrecido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la persona autónoma.
- El retraso en la adjudicación del servicio y consiguiente inclusión de la persona en la lista de reasignación de recursos (lista de espera).

**V.2.3.** Con relación a la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar** (PECEF) nos encontramos tramitando diversas quejas sobre la disconformidad con la fecha de efectos fijada para el abono de la prestación o con la reclamación de cantidades en concepto de prestaciones indebidamente percibidas.

Destacaremos, entre estas últimas, una queja cuya tramitación nos ha permitido conocer que la falta de comunicación de la variación de la situación de dependencia por parte de la interesada, unida al retraso en los cruces informáticos entre los distintos servicios del Departamento de Acción social de la Diputación Foral de Bizkaia, impidió que la PECEF se extinguiera en el momento oportuno. Como consecuencia de ello, se siguieron abonando un total de diez mensualidades en concepto de PECEF a tres personas, cantidades que finalmente fueron reclamadas.

Al margen de la obligación que tiene la persona perceptora de comunicar, en el plazo de 30 días desde la fecha en que se produzca, cualquier variación de la situación que se tuvo en

cuenta para reconocerla como dependiente o concederle la prestación, se hace necesaria la urgente subsanación de este tipo de retrasos en los cruces informáticos y la consiguiente puesta a disposición de la persona interesada de una serie de especiales facilidades para proceder al fraccionamiento del pago de las cantidades indebidamente percibidas.

### V.3. Atención residencial

**V.3.1.** Hemos recibido diversas quejas en las que se nos traslada la voluntad de la persona mayor de continuar en el centro privado en el que se encuentra tras la aceptación de su solicitud de plaza pública, mediante la **asignación de plaza concertada** de la red foral de Bizkaia, en dicho centro. En estos casos se ha observado la normativa aplicable, la cual prevé una serie de criterios relacionados con la antigüedad del ingreso, determinadas circunstancias técnicas o la observación de las listas de espera existentes para traslado de centro, que han de ser contemplados para proceder a dicha asignación.

En otro caso, una persona se encontraba en lista de espera para acceder a uno de los apartamentos que dispone el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para las personas mayores autónomas. Esta persona había manifestado su **deseo de un apartamento individual y no compartido**, al igual que varias personas que ya ocupaban apartamentos compartidos. Estas personas tenían, lógicamente, preferencia sobre quien no había accedido aún a la red, de acuerdo con la Ordenanza correspondiente. Por tanto, la vía más adecuada era que esta persona aceptara la plaza en un apartamento compartido para después solicitar traslado a uno individual.

**V.3.2.** Hemos registrado varias quejas en las que familiares de personas mayores, que se encuentran en centros residenciales de la red foral de Bizkaia, muestran su **disconformidad con el precio público establecido**, por encontrarlo excesivo. En tales casos, recabada la información del correspondiente departamento foral y analizado el caso, no hemos observado irregularidad; el resultado era consecuencia de una aplicación correcta de la normativa vigente:

- [Decreto Foral 30/2009, de 24 de febrero](#), por el que se acuerda la aplicación y se regula el precio público por la prestación del servicio público foral de residencias en estancia permanente.
- Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 8/2009, de 27 de enero, por el que se actualizan para el año 2009 los precios de plazas residenciales para personas mayores dependientes en estancia permanente).

En el cálculo de este precio interviene la valoración del conjunto de recursos económicos personales o de la unidad de convivencia, así como el coste del servicio residencial (o precio público máximo establecido). Cuando la persona disponga de un patrimonio mobiliario, líquido o liquidable, personal o per cápita de la unidad de convivencia, superior a 3.000 euros –lo que se daba en todos los supuestos– abonará el 90% del coste del servicio



–72,92 euros/día– es decir, un precio de 65,63 euros/día, hasta que dicho patrimonio quede reducido a la cifra de 3.000 euros; momento a partir del cual abonará mensualmente el precio público que le corresponda de acuerdo con su capacidad de gasto.

Al margen de la ausencia de irregularidad en los casos planteados, mediante la tramitación de estas quejas detectamos un descontento de la ciudadanía vizcaína con relación a las diferencias territoriales que se registran en esta materia –que, en reiteradas ocasiones, hemos manifestado deben ser superadas–; pero también un desconocimiento sobre lo que supone para la Administración mantener una plaza foral y sobre la contribución que quienes disponen de un patrimonio deben realizar para su sostenimiento.

**V.3.3.** Una persona había presentado una reclamación ante la Diputación Foral de Álava por lo que entendía se trataba de una **deficiente atención** a su esposo durante los días de estancia en un centro residencial. En la respuesta recibida, el ente foral indicaba no haber encontrado irregularidad alguna. Esta opinión no era compartida por la reclamante, quien nos indicó que, a los pocos días del ingreso, la familia observó una lesión en la persona mayor residencializada y el centro les informó que se debía a una caída producida un par de días antes.

Mediante la investigación realizada por esta institución se comprobó que se habían producido más caídas que la señalada (hasta tres), que la familia no había recibido información, que el residente no había recibido la atención adecuada, que había faltado coordinación entre el personal del centro y que la constatación de incidencias también era mejorable.

Es posible que la valoración realizada a su ingreso no fuese la adecuada y que eso incidiera en que no se establecieran las medidas necesarias, pero resultaba obvio que este centro debía adoptar las medidas pertinentes para evitar sucesos de este tipo en el futuro.

**V.3.4.** Un ciudadano cuya madre había sufrido una **caída en un centro residencial** de la red foral de Bizkaia encontraba inadecuado que, en su opinión, se trivializara el incidente por parte del centro y que se le hubiera repercutido el gasto del servicio de gerocultor acompañante al centro sanitario ante su imposibilidad de acompañar a la accidentada.

Por lo que se refiere al primer aspecto, el personal del centro señalaba que la caída de un residente podía ocurrir aunque se extremaran los medios para evitarlo, lo que no restaba gravedad al incidente. Nos informaba además, que la falta de antecedentes de caídas o de factores de riesgo en la persona de la madre del reclamante motivó que no se hubieran pautado elementos de sujeción. Ello nos parecía adecuado pues, en opinión de esta institución, las personas mayores sometidas a restricciones físicas se enfrentan a una pérdida de autonomía, dignidad y autoestima que exige que su aplicación responda a criterios objetivos y contrastados, concurrencia del consentimiento informado, prescripción facultativa y una serie de garantías dirigidas a salvaguardar sus derechos. La aplicación de estas medidas habrá de constituir, en todo caso, un último recurso tras constatar el fracaso de otras

medidas establecidas previamente. Nos indicaban que tras dicha caída, habían pautado la correspondiente sujeción.

En cuanto a la segunda cuestión, del análisis de los artículos 8.1, último párrafo, 8.3 y 9.i) del [Decreto Foral 138/2006, de 23 de agosto](#), de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se aprueba el modelo de reglamento de régimen interior de los centros integrados en la red foral de residencias para personas mayores dependientes, se deduce que el gasto referido no ha de ser asumido por el centro residencial. Por tanto, en sentido estricto, la actuación de la Administración no podía calificarse de irregular ni parecía adecuado que esta institución del Ararteko promoviera la devolución de la cantidad en cuestión.

Sin embargo, la tramitación de la queja ciudadana nos brindaba la oportunidad de comunicarnos con la Administración para trasladarle nuestras impresiones sobre un caso particular que nos mide la idoneidad de la norma, su capacidad para contemplar situaciones especiales y su virtualidad para sustentar buenas prácticas en la atención a las personas usuarias de nuestros servicios sociales.

En tal sentido, consideramos procedente trasladar a la Administración foral que ante supuestos de traslados de urgencia a hospitales por caídas de residentes cuya causa no resulte directamente imputable a la persona afectada, se valore la conveniencia de revisar la normativa y habilitar los cauces oportunos para que, en tales casos, los gastos de traslado y los del servicio de gerocultor acompañante (siempre y cuando se acredite la imposibilidad material de acudir del familiar por causa debidamente justificada) sean asumidos por el propio centro.

## VI. Actuaciones de oficio

**VI.1.** Iniciábamos a finales de este año una actuación de oficio con relación a dos personas muy mayores en situación de dependencia y con problemas graves de salud, cuya situación preocupaba a esta institución por la vulnerabilidad en que se encontraban (en determinados momentos, sin hogar) y la posible **desprotección y riesgo social** que podrían estar sufriendo desde el mes de septiembre, como consecuencia de una serie de circunstancias familiares adversas y los problemas en la tramitación de su expediente en la Diputación Foral de Álava.

Dada la urgencia del caso y los antecedentes que conocíamos, trasladábamos al ente foral nuestras consideraciones con relación a la precisa incoación de una tramitación de urgencia que garantizara la atención residencial de estas personas sin más demora. El Departamento, en un breve lapso de tiempo ha puesto en nuestro conocimiento que se ha procedido al ingreso de estas dos personas en un centro residencial y a la correspondiente gestión de su caso.

Casos como éste evidencian la necesidad de una agilización de los trámites en situaciones de urgencia, de la superación de los problemas detectados en el traslado de expedientes

entre distintas comunidades autónomas y de una respuesta adecuada por parte de la administración foral al trabajo realizado y las valoraciones emitidas por los servicios municipales de urgencia.

**VI.2.** Este año se ha puesto en marcha un expediente de oficio para abordar la problemática de las **personas cuidadoras en los períodos vacacionales** en que cierran los centros de día a los que acuden las personas en situación de dependencia. Parece adecuado que pudieran arbitrarse fórmulas tales como el refuerzo del servicio de ayuda a domicilio en ese lapso temporal, la aprobación con suficiente antelación de las estancias temporales para el respiro familiar, o una posible reserva de plazas en dicha estancia para quienes los solicitan anualmente en el período vacacional.

## VII. Conclusiones

Las personas mayores de 65 años conforman un colectivo muy heterogéneo que agrupa a quienes pueden desarrollar un proyecto de vida de manera autónoma (80%) y a quienes se encuentran en situación de dependencia (20%), por tanto, necesitadas de atención.

La contribución de las personas mayores a la sociedad es indiscutible y, frente a los estereotipos existentes, constituyen un colectivo proveedor de cuidados.

Siguen dándose pasos orientados a favorecer el envejecimiento activo. Dado que ya se encuentran trazadas –en el plano teórico– las medidas que conviene impulsar, se hace necesaria su puesta en práctica por nuestras administraciones públicas.

Una vez aflorada la realidad del maltrato a las personas mayores, se han puesto en marcha iniciativas muy necesarias pero todavía insuficientes para hacer frente a esta lacra social.

El modelo de atención centrado en la persona en los contextos cotidianos de intervención, impulsado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, es considerado por esta institución como plenamente válido.

Las personas mayores sometidas a restricciones físicas se enfrentan a una pérdida de autonomía, dignidad y autoestima que exige regular y protocolizar estos supuestos para garantizar que tales restricciones únicamente sean pautadas como último recurso, en supuestos tasados y con las debidas garantías.

En torno al 80% de los reconocimientos de la situación de dependencia en la CAPV corresponden a personas mayores de 65 años; de ahí que el impacto de la normativa de dependencia estatal, autonómica y foral en el colectivo de personas mayores sea extraordinario.

Los ajustes aprobados recientemente en el ámbito estatal suponen un retroceso en la implantación de la normativa de promoción de la autonomía personal y atención a la situación

de dependencia que esperamos sea subsanado por las administraciones públicas vascas, en el uso de su potestad para establecer niveles adicionales de protección.

La tan esperada asunción por el Gobierno Vasco de la provisión del servicio de teleasistencia pone fin a una serie de problemas detectados, mediante la flexibilización de los requisitos de acceso a dicho servicio y registra también posibilidades de mejora.

Algunas de las novedades que incluye el recientemente publicado decreto que regula la prestación para cuidados en el entorno familiar en Bizkaia suponen el cumplimiento de determinadas recomendaciones incluidas en el informe extraordinario sobre la aplicación de la LAAD en la CAPV, publicado por la institución del Ararteko en 2011.

El carácter de los expedientes de queja tramitados durante este año nos alertan de la necesidad de reforzar todas aquellas medidas encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar (servicio de teleasistencia, ayuda a domicilio, productos de apoyo, adaptación de la vivienda, centros de día, estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, servicio de bono-taxi, programas de respiro y apoyo a cuidadores, etc.), preferencia constatada de las personas mayores sobre modos de vida para afrontar la dependencia.

Con ocasión de algunas quejas sobre la disconformidad con el precio público de las plazas residenciales, se han puesto de manifiesto, una vez más, las diferencias existentes entre los precios públicos de las plazas residenciales para personas mayores, fijados por cada diputación. Esperemos que la normativa que sobre esta cuestión ha de ser aprobada como desarrollo de la Ley de Servicios Sociales, para el conjunto de la CAPV, permita superar los desequilibrios existentes.

Se siguen registrando algunos déficits en la atención residencial.

Con relación al año pasado, la CAPV ha incrementado su ratio de prestaciones de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia por persona beneficiaria y ha disminuido notablemente el porcentaje de personas que se encontraban a la espera de atención. Es importante continuar con esta tendencia de mejora.

El incremento de la prevalencia de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y la disminución de la atención residencial registrados en el conjunto de prestaciones, permite constatar las preferencias a que aludíamos sobre mantenimiento en el domicilio de la persona mayor en situación de dependencia, pero exige también dedicar una atención especial a la calidad de ese cuidado y a la necesidad de que se vea complementado por los servicios públicos correspondientes.

En general, destacamos una actitud receptiva en las administraciones públicas concernidas ante nuestras propuestas y sugerencias en materia de atención a las personas mayores.