



el corazón de  
M a d r i d

área de servicios sociales

Programa de Atención  
a las Personas Mayores





---

Programa de Atención  
a las Personas Mayores

---

**Edita:** Área de Servicios Sociales

**Diseño y Realización:** Doblehache Comunicación

**Impresión:**

**Depósito Legal:** M-54.107-2002.





# Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Las Personas Mayores. Características Generales .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Caracterización Sociodemográfica del Colectivo de Personas Mayores del Municipio de Madrid .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Organización de los Servicios Sociales Municipales para la Atención a las Personas Mayores .....</b>	<b>21</b>
3.1. Área de Servicios Sociales .....	21
3.2. Servicios Sociales Generales: Centros de Servicios Sociales .....	22
3.2.1. La Atención Social a los Mayores en los Centros de Servicios Sociales .....	24
<b>4. Objetivos del Programa de Atención a los Mayores de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.....</b>	<b>25</b>
4.1. Objetivos generales.....	25
4.2. Recursos. Dotación presupuestaria .....	25
4.3. Recursos humanos.....	27
<b>5. Servicios encaminados a favorecer el mantenimiento de la persona mayor en su entorno.....</b>	<b>29</b>
5.1. Servicio de ayuda a domicilio .....	29
5.1.1 Auxiliar domiciliario.....	29
5.1.2 Teleasistencia domiciliaria .....	36
5.1.3 Lavandería domiciliaria.....	38
5.1.4 Camas articuladas .....	38
5.1.5 Adaptaciones geriátricas .....	39



5.2. Centros de día .....	40
5.3. Espacios de prevención y mantenimiento para personas mayores .....	45
5.4. Coordinación sociosanitaria para la atención a las personas mayores .....	46
<b>6. Servicios que proporcionan alternativas de convivencia para las personas que no pueden permanecer en su domicilio .....</b>	<b>49</b>
6.1. Apartamentos para mayores .....	49
6.2. Residencia Santa Engracia.....	51
6.3. Centro integral para atención a enfermos de Alzheimer "Jazmín" ..	52
6.4. Residencia Virgen de Filermo .....	52
6.5. Programa de detección y prevención de personas mayores que viven solas en situación de alto riesgo .....	53
6.6. Plazas en residencias financiadas por el Área de Servicios Sociales y las 21 Juntas Municipales.....	55
<b>7. Servicios destinados a potenciar la participación de los mayores en las relaciones interpersonales, el ocio y el tiempo libre .....</b>	<b>57</b>
7.1. Centros Municipales de Mayores .....	57
7.2. Agenda del mayor .....	60
7.3. Comisión de participación de los mayores .....	60
7.4. Tarjeta especial de transporte (BONOTET).....	61
7.5. Jornadas y encuentros .....	62
<b>8. Apoyo a la Iniciativa Social.....</b>	<b>63</b>
8.1. Subvenciones.....	63
8.2. Voluntariado.....	63
<b>Anexo .....</b>	<b>67</b>



## Presentación

Una de las responsabilidades más importantes que me corresponden, como Concejala Delegada del Área de Servicios Sociales, es la de gestionar el Programa de Atención a los Mayores del Ayuntamiento de Madrid. En nuestra ciudad más de 600.000 personas han superado los 65 años y entre ellas existe una gama distinta de situaciones que requieren respuestas diferenciadas.

Fruto de los avances logrados en la medicina, la cultura y la educación, la mayor esperanza de vida de las personas es hoy una realidad que nos obliga a promover una buena calidad de vida para quienes viven tanto.

La política social de Atención a los Mayores del Ayuntamiento de Madrid actúa simultáneamente sobre dos grupos de mayores claramente diferenciados: aquellos que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, a los que hay que proporcionarles todos aquellos servicios que permitan la permanencia en sus domicilios, y aquellos que poseen una autonomía personal equiparable al del resto de la población, a los que hay que facilitar la participación, integración y convivencia con actividades que potencien las habilidades sociales, las acciones solidarias y la integración, tanto individual como colectiva.

5

En esta publicación se describe el Programa de Atención a los mayores del Ayuntamiento de Madrid, el cual es objeto de especial interés por esta Área de Servicios Sociales, en consonancia con el aumento progresivo de este sector de la población. En el mismo se refleja el crecimiento experimentado en todos los recursos destinados a estas personas, y en especial en los servicios dedicados a hacer posible envejecer en casa.

La ayuda a domicilio, los centros de día, las teleasistencias, la importante red de centros municipales para mayores, etc., constituyen alternativas para nuestros mayores que facilitan su permanencia en el domicilio.

Quiero además señalar que la atención a los mayores del Ayuntamiento de Madrid no se limita a lo desarrollado por el Área de Servicios Sociales, sino que también se ve enriquecida y apoyada por las actuaciones de otros servicios municipales como el Área de Salud y Consumo, el Instituto Municipal de Deportes, la Policía Municipal, el Área de Cultura, así como las Juntas Municipales de Distrito, que como pilar fundamental de la atención a los ciudadanos, han contribuido a avanzar en el desarrollo de unas mejores condiciones de vida de la población madrileña.

Deseo que esta publicación sirva para conocer adecuadamente el Programa de Mayores del Ayuntamiento de Madrid al que se han destinado muchos recursos de todo orden (personales, presupuestarios, dotacionales) que permitirán seguir mejorando la atención a las personas mayores.

Beatriz Elorriaga Pisarik  
Concejala Delegada del Área de Servicios Sociales  
del Ayuntamiento de Madrid



# I. Las Personas Mayores.

## Características Generales

### El envejecimiento de la población

---

En todo el mundo, la proporción de personas que tienen 60 años y más está creciendo con más rapidez que ningún otro grupo de edad. La población mayor, que en el año 2000 era de 600 millones, se duplicará en los próximos 25 años, y para 2050 alcanzará los 2000 millones de personas, con el 80% de ellas viviendo en países en desarrollo.

Tal como se puso de manifiesto en la II Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento, celebrada en Madrid, esta tendencia global supone tanto un triunfo como un desafío, al imponer mayores exigencias económicas y sociales a todos los países, al tiempo que pone a su alcance valiosos recursos, a menudo ignorados, que las personas mayores pueden aportar a nuestras sociedades.

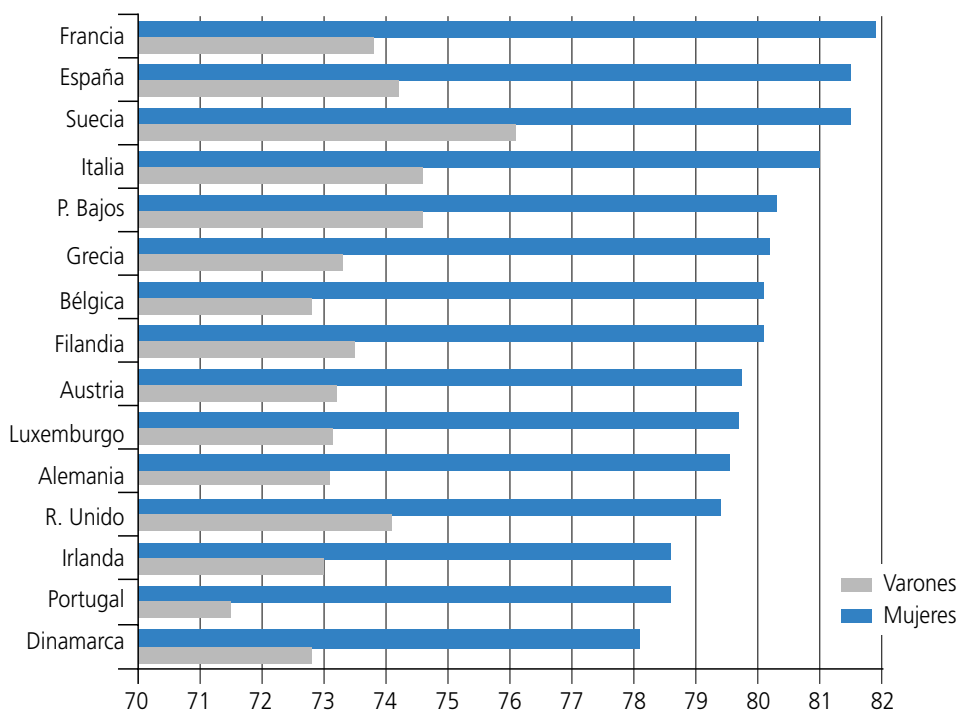
El envejecimiento de la población es el efecto de la combinación de dos factores, la disminución de la mortalidad en las edades avanzadas y la caída de la natalidad.

Los avances en las políticas sociales y médico-asistenciales son la principal causa del aumento de la longevidad. Según los últimos datos comparativos, referidos a 1994, España ocupa un lugar destacado dentro de la Unión Europea en este indicador: la esperanza de vida al nacer para varones (74,2 años) se sitúa en quinto lugar, y para mujeres (81,4 años) en segundo, sólo por detrás de Francia. Este aumento de la longevidad es la causa de que la población de 65 y más años crezca en números absolutos<sup>1</sup>.

(1) Los datos recogidos en este apartado proceden de *Las personas mayores en España. Informe 2000*, MTAS, IMSERSO, donde se recopila información estadística procedente de distintas fuentes.



### ESPERANZA DE VIDA AL NACER, UNIÓN EUROPEA, 1994



El segundo factor del envejecimiento, la disminución sostenida de la natalidad, produce el incremento del peso relativo de los mayores en el conjunto de la población.

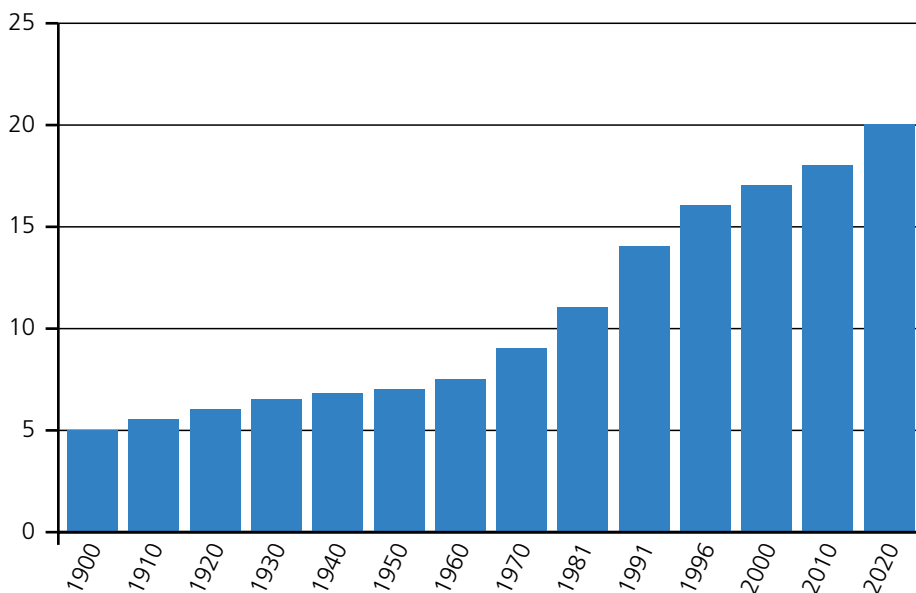
España cruzó en 1981 el umbral de fecundidad que asegura el reemplazo generacional (2,1 hijos por mujer), y desde entonces los índices han seguido descendiendo. En Europa la tendencia ha sido parecida, y los últimos datos, referidos a 1997, muestran que todos los países están por debajo del nivel de reemplazo generacional. Italia, junto con España, mostraban los índices de fecundidad más bajos (1,2 hijos por mujer).

Como resultado de ambos factores el índice de envejecimiento -el porcentaje que representan los mayores de 65 años respecto al conjunto de la población- pasó en España del 11,2% en 1981 al 15,6% en 1996 (más de seis millones de personas en números absolutos) y las proyecciones de población para 2010 lo sitúan en el 18%. Las proyecciones de población de Naciones Unidas para 2050 indican que el 43% de la población española tendrá entonces 60 o más años.





## EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA. 1900-2020



*Nota: desde 2000 los datos se refieren a proyecciones de población*

Al hablar de las personas mayores hay que tener en cuenta que se trata de un colectivo compuesto mayoritariamente de mujeres. A consecuencia de la mayor mortalidad masculina por razones laborales y de hábitos (mayor consumo de alcohol y tabaco) la relación entre los efectivos de ambos sexos es bastante desequilibrada: 71,4 varones por cada 100 mujeres mayores en 1996.

Este hecho, junto con la costumbre de que en los matrimonios la edad del esposo supere en varios años a la de la esposa, y la mayor tendencia de los viudos a volverse a casar, hace que la situación de viudedad y los problemas de soledad que puede conllevar, afecte en mucha mayor medida a las mujeres. En 1999 sólo el 12% de los mayores españoles eran viudos, mientras que entre las mujeres el porcentaje era del 43,6%.

### Situación económica

En lo que respecta a la situación económica, hay que señalar que los ingresos de los mayores proceden fundamentalmente del Sistema Público de Pensiones, y que el



desarrollo del sistema de prestaciones no contributivas de la Seguridad Social a partir de 1990 ha contribuido en la última década a una notable disminución de las situaciones de pobreza entre la población mayor.

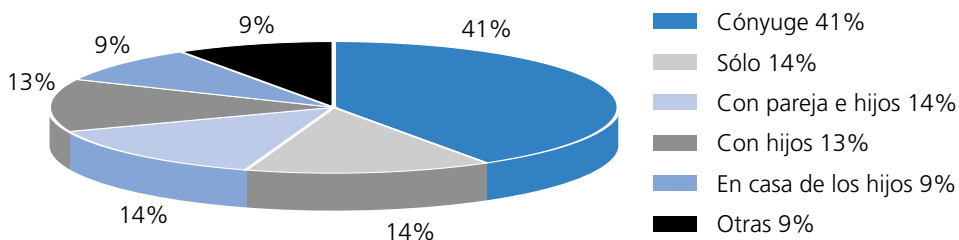
En España, el porcentaje de hogares de mayores cuyos ingresos eran inferiores al 50% de los ingresos medios por persona era del 16% en 1995, un porcentaje similar al de Alemania, Bélgica o Francia, y muy inferior al de Reino Unido (28%) o Portugal (41%).

La pensión media mensual de la Seguridad Social (a 1 de enero de 2000) en el caso de los mayores varones es de 97.535 ptas. (586,20 euros), mientras que las mujeres perciben una media de 57.958 ptas. (348,33 euros). Esta diferencia se debe en parte al distinto tipo de prestaciones que perciben, porque las mujeres están cubiertas mayoritariamente por pensiones de supervivencia, que son las de menor cuantía, mientras que los hombres lo están mediante pensiones de jubilación.

## Formas de convivencia y relaciones sociales

En España (1998) los mayores viven fundamentalmente con su pareja en su propio hogar (45,7%), el 14,2% vive solo y un 12,6% permanecen en sus hogares junto con sus hijos; casi uno de cada diez mayores vive en casa de sus hijos (con o sin su pareja) y un 2,1% vive en casa de otros familiares. En comparación con otros países de la Unión Europea, España presenta, junto con Portugal y Grecia, las menores proporciones de hogares de mayores solos respecto a los que viven en pareja (1/2 frente a 1/1 en el resto de los países).

### FORMAS DE CONVIVENCIA DE LOS MAYORES





Aproximadamente la mitad de los mayores tiene contacto a diario con alguna persona ajena a su domicilio, fundamentalmente sus vecinos, y un 79,8% tiene contacto con ellos varias veces a la semana.

Un 42,9% tiene contacto semanal con amigos y un 19,3% con compañeros de club o asociación.

## Preocupaciones y temores

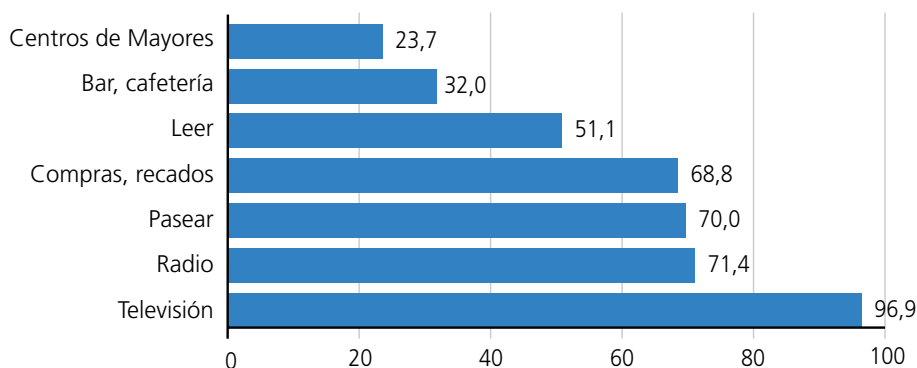
Entre las preocupaciones y temores de las personas mayores destaca la enfermedad (47,1%), la pérdida de la memoria (32,9%), la soledad (22,4%) y la dependencia de otras personas (17,1%). La inseguridad ciudadana es también una fuente de temores en la vejez. Uno de cada cuatro mayores siente miedo de andar por la calle durante el día y casi la mitad teme salir de noche o abrir la puerta del domicilio.

11

## Actividades de ocio y participación en la vida social

La principal actividad de ocio de los mayores es la audiencia de los medios de comunicación de masas. Un 96,9% ve la televisión y un 71,4% escucha la radio. No obstante, el 70% suele dar paseos y un porcentaje similar hace la compra o recados, la mitad lee, uno de cada tres suele acudir a bares y cafeterías, y casi uno de cada cuatro a centros de mayores.

### ACTIVIDADES DE OCIO DE LOS MAYORES (%)





De otro lado, el 28% de los mayores que han trabajado se consideran capaces de seguir haciéndolo, y un porcentaje también importante se considera capaz de transmitir sus conocimientos profesionales a trabajadores noveles, sobre todo los más jóvenes (37% entre los 65 y 69 años).

En cuanto al cuidado de otras personas, un 5,6% declara dedicarse diariamente al cuidado de niños, y un 6,4% al de personas adultas. Por otro lado, un 40% se declara dispuesto a cuidar de sus nietos u otros niños pequeños si se lo pidieran, y un 23% dispuestos a cuidar a personas delicadas de salud

La imagen general que se desprende de este conjunto de indicadores se diversifica y matiza si tenemos en cuenta otras variables que muestran que las personas mayores no son un colectivo homogéneo. El género y la edad marcan las diferencias fundamentales en aspectos básicos, como el nivel de ingresos o el estado de salud, pero otros factores como el nivel cultural o los estilos de vida contribuyen a diversificar las actividades, las actitudes y las expectativas de los mayores.

En general, no obstante, se puede decir que, junto a aquellas personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad y que plantean mayores demandas de atención, sobre todo en las edades más avanzadas, existe un gran número de personas mayores con relativa buena salud y mucho tiempo libre, cuyas demandas se orientan fundamentalmente a la ocupación del mismo, lo cual redundará en el crecimiento del asociacionismo y la participación en organizaciones de voluntariado.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el proceso de envejecimiento ha coincidido con importantes transformaciones en la estructura de los hogares. La movilidad geográfica y, sobre todo, la mayor incorporación de las mujeres al mercado de trabajo (quienes tradicionalmente se han encargado del cuidado en el hogar de las personas dependientes) hacen que el número de potenciales cuidadores informales de personas mayores disminuya notablemente.

De este modo, proporcionar una atención adecuada a la población mayor dependiente, aparece como un objetivo y un desafío que demanda el esfuerzo conjunto de las familias, los poderes públicos y la sociedad en general.



## 2. Caracterización Sociodemográfica del Colectivo de Personas Mayores del Municipio de Madrid

### Evolución y estructura demográfica

La evolución demográfica del Municipio de Madrid muestra un acelerado proceso de envejecimiento, apenas atemperado por el reciente fenómeno de la inmigración extranjera.

13

Según los datos del Padrón Municipal de Habitantes, en los últimos once años la población mayor de 65 años se ha incrementado en 148.000 personas, alcanzando a comienzos de 2002 la cifra de 601.739 mayores. Esto supone un índice de envejecimiento del 19,6%. En el siguiente cuadro se pueden apreciar las dimensiones y evolución de ese proceso de envejecimiento:

#### INDICADORES DE ENVEJECIMIENTO (1991-2002)

	1991	1996	2000	2001	2002
Total Población	3.010.492	2.866.850	2.953.315	3.009.472	3.062.357
Población >65 años	453.422	513.473	569.004	589.598	601.739
Población >75 años	184.564	206.629	244.438	260.558	271.318
Índice envejecimiento (%)	15,1	17,9	19,3	19,6	19,6
Proporción 4ª edad (>75) (%)	40,7	40,2	43,0	44,2	45,1

En un periodo en el que la población total del municipio ha permanecido prácticamente estancada (ha aumentado el 1,7%), la población mayor ha crecido el 32,7%.

Se observa, por otro lado, un proceso de "envejecimiento del envejecimiento", entendido como el progresivo incremento de la proporción de personas de 75 y más



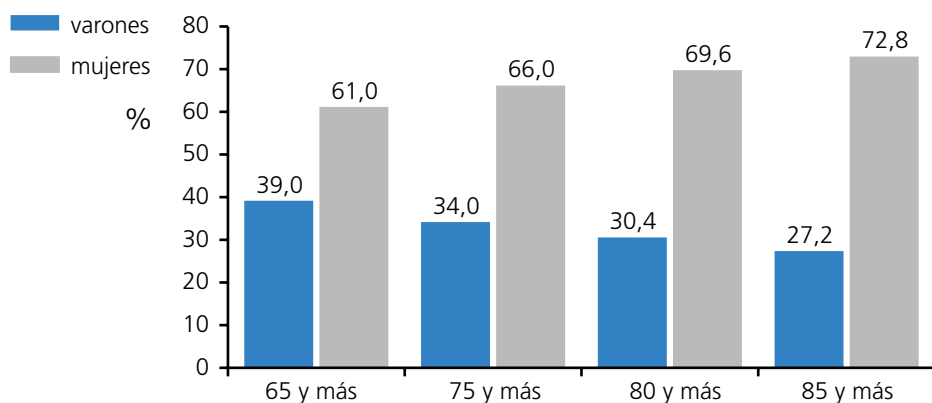
años sobre el total de la población mayor, que alcanza ya el 45,1%. El crecimiento de este subgrupo de edad ha sido espectacular (47%), contando actualmente con más de 270.000 personas.

El detalle de la estructura por sexo y edad de la población mayor madrileña se muestra a continuación:

### ESTRUCTURA POR SEXO Y EDAD DE LA POBLACIÓN MAYOR (2002)

Edad	Total	%	Varones	%	Mujeres	%
65 y más	601.739	19,6	234.485	39,0	367.254	61,0
75 y más	271.318	8,9	92.350	34,0	178.968	66,0
80 y más	149.371	4,9	45.467	30,4	103.904	69,6
85 y más	71.382	2,3	19.403	27,2	51.979	72,8

14



Las mujeres suponen el 61% del total de personas mayores, y a medida que avanzamos en los tramos de edad dicho porcentaje se incrementa, hasta llegar al 72,8% entre los mayores de 85 años.

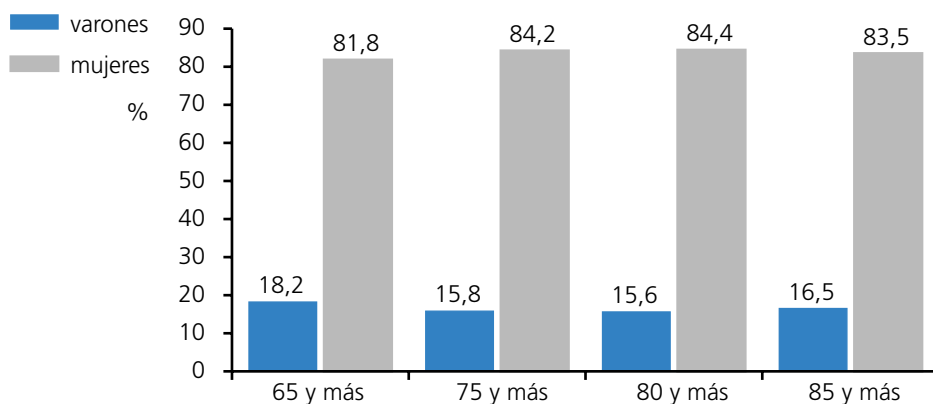
A partir de los 80 años es cuando la prevalencia de enfermedades, las situaciones de incapacidad y los condicionantes sociales desfavorables, hacen que las necesidades de atención se generalicen e intensifiquen. Este subgrupo cuenta en la actualidad con 149.371 personas, lo que supone el 4,9% de toda la población.



El 22% de los mayores de 65 años viven solos. Son 132.595 personas, de las que ocho de cada diez son mujeres.

### ESTRUCTURA POR SEXO Y EDAD DE LOS MAYORES QUE VIVEN SOLOS

Edad	Total	Varones	%	Mujeres	%
65 y más	132.595	24.105	18,2	108.490	81,8
75 y más	81.583	12.920	15,8	68.663	84,2
80 y más	50.210	7.853	15,6	42.357	84,4
85 y más	24.690	4.064	16,4	20.626	83,5



La distribución espacial del envejecimiento no es homogénea, sí bien en el último periodo las diferencias se han atenuado por el envejecimiento creciente de muchos distritos periféricos. Los mayores porcentajes de personas mayores los registran distritos de la almendra central como Chamberí (24,9%), Salamanca (24,1%) y Tetuán (22,6%). El distrito de Centro es el único en el que la tendencia se ha invertido en los últimos años, debido fundamentalmente a la llegada de población inmigrante. Por el contrario, en distritos como Moratalaz, Latina y Villaverde el proceso se ha acelerado, registrando en 2002 índices superiores entre siete y ocho puntos a los que tenían en 1991.

En términos absolutos los distritos que cuentan con un mayor número de personas mayores son Latina y Carabanchel.



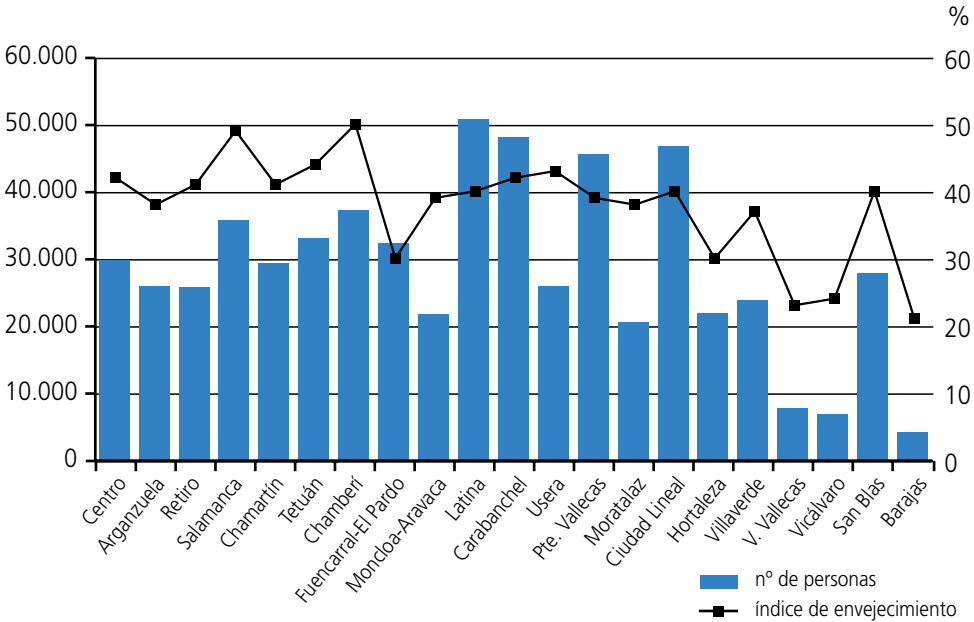
## POBLACIÓN MAYOR DE 65 AÑOS POR DISTRITOS 1991-2002

DISTRITO	POBLACIÓN >65	INDICE	ENVEJECIMIENTO	DIFERENCIA
	2002	2002	1991	2002-1991
Centro	29.803	21,1	24,1	-3,0
Arganzuela	25.945	18,8	18,8	0,0
Retiro	25.737	20,5	16,3	4,2
Salamanca	35.847	24,1	21,7	2,4
Chamartín	29.347	20,8	15,7	5,1
Tetuán	33.048	22,6	19,2	3,4
Chamberí	37.300	24,9	23,2	1,7
Fuencarral-El Pardo	32.383	15,5	10,0	5,5
Moncloa-Aravaca	21.785	19,3	16,1	3,2
Latina	50.838	19,8	12,7	7,1
Carabanchel	48.194	21,1	14,8	6,3
Usera	25.941	21,3	15,0	6,3
Pte. Vallecas	45.614	19,5	14,3	5,2
Moratalaz	20.613	19,1	11,0	8,1
Ciudad Lineal	46.858	20,5	14,1	6,4
Hortaleza	21.979	14,8	9,3	5,5
Villaverde	23.794	18,2	11,2	7,0
V. Vallecas	7.822	12,4	7,8	4,6
Vicálvaro	6.938	12,7	9,1	3,6
San Blas	27.824	20,2	13,6	6,6
Barajas	4.129	10,9	7,1	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>601.739</b>	<b>19,6</b>	<b>15,1</b>	<b>4,5</b>





## DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA POBLACIÓN MAYOR DE 65 AÑOS



Finalmente, es necesario destacar que el envejecimiento de la población de la ciudad es muy superior al que se registra en el resto de los municipios de la Comunidad de Madrid. Con datos de los Padrones Municipales de 1996 el 76,6% de todos los mayores de la Comunidad de Madrid residían en el municipio. El índice de envejecimiento del Municipio de Madrid en 2000 (19,3%) duplica con creces el estimado para el resto de los municipios (8,2%)

### Situación económica. Pensiones

Según se desprende de los datos del "Estudio de Necesidades Sociales en el Municipio de Madrid"<sup>2</sup> el promedio de ingresos mensuales per cápita de la población mayor del municipio asciende a 106.119 pesetas (637,74 euros). Esta cifra encubre una gran disparidad de situaciones personales, por ello resulta más significativo aludir al valor de la mediana (el nivel de ingresos por encima del cual se encuentran la mitad de los entrevistados y por debajo del cual se sitúa la otra mitad), que asciende a 84.879 pesetas (510,13 euros) por persona y mes.

(2) *Estudio de Necesidades Sociales en el Municipio de Madrid, 2000, EDIS, realizado para el Área de Servicios Sociales. Salvo indicación en contrario todos los datos que se recogen a continuación proceden de dicho estudio.*



El 83,7% de los mayores del municipio disponen de unos ingresos mensuales que superan el 50% de la renta nacional per cápita (49.000 ptas., 294,5 euros). En el caso los mayores que viven solos, son prácticamente la totalidad del colectivo (98,9%).

Los ingresos de los mayores proceden, en buena medida, del Sistema Público de Pensiones. En la Comunidad de Madrid el 60% de los pensionistas de la Seguridad Social perciben pensiones de jubilación, y el 28% de viudedad, con un importe medio de 107.541 ptas. (646,33 euros), y 60.806 ptas. (365,45 euros) mensuales, respectivamente (M<sup>o</sup> de Trabajo y Asuntos Sociales, Boletín de Estadísticas Laborales, Julio 2000). Por otro lado, el 55% de las Pensiones no Contributivas en vigor en 1998 en la Comunidad de Madrid (17.596 perceptores) eran de jubilación (IMERSO, Mapa de Prestaciones de Naturaleza no Contributiva, 1999).

## Salud y autonomía personal

---

18

Un 54,7% de los mayores del municipio declara encontrarse bien o muy bien de salud, y un 35,2% adicional refiere pequeños problemas o achaques. Sólo el 10% del total declara encontrarse mal o muy mal, porcentaje que se incrementa lógicamente con la edad (es del 17,2% entre los mayores de 85 años). En cuanto a los mayores que viven solos, la situación no difiere sustancialmente (12% declaran encontrarse mal o muy mal), sobre todo teniendo en cuenta que la media de edad de este subgrupo es más elevada.

De igual modo, la gran mayoría mantiene buenos niveles de autonomía personal. Los problemas ligados a la presencia de discapacidades o enfermedades crónicas afectan al 12% de los mayores, en torno a 68.000 personas. Sólo en la mitad de los casos se trata de situaciones invalidantes y en el resto de discapacidades o enfermedades crónicas no invalidantes.

## Vivienda

---

El 77,7% de los mayores dispone de vivienda en propiedad, con una antigüedad mayor de 50 años en el 15,7% de los casos (Encuesta de Presupuestos Familiares 1990-1991 en la Comunidad de Madrid, INE). El tamaño medio de las viviendas es de 78m<sup>2</sup> y no alcanzan los 50m<sup>2</sup> el 14% del total.



En cuanto a los equipamientos, cabe señalar que el 77,4% de las viviendas de los mayores disponen de instalación de calefacción, el 95% de teléfono y el 97,7% de agua caliente, porcentajes que se incrementan ligeramente en el caso de los mayores que viven solos.

## Uso de los Servicios Sociales y redes de apoyo familiar

---

Un 14,8% de la población mayor ha utilizado en alguna ocasión los servicios sociales, porcentaje que se eleva al 18,1% entre los mayores que viven solos. Los servicios utilizados mayoritariamente (51,3%) son los que dependen del Ayuntamiento de Madrid. En cuanto al uso actual (año 2000), el 7,8% de los mayores utiliza algún servicio, fundamentalmente la ayuda a domicilio (4,5% de los mayores) y los comedores de mayores (0,9%).

La eficacia de las respuestas recibidas en los servicios sociales es en general valorada de forma muy positiva (el 68% de los mayores que acudieron a ellos han visto solucionado total o parcialmente su problema).

19

En lo que se refiere a la atención o apoyo recibido en aquellos casos en los que existen problemas significativos de autonomía personal, se constata la importancia de las redes de apoyo familiar como estrategia para hacer frente a las necesidades derivadas de dichas situaciones. En concreto el recurso más frecuente (53% de los casos) consiste en el apoyo prestado por las personas con las que se convive. En lo que se refiere al resto de la red familiar cabe señalar que tiene un papel muy relevante, ya que presta apoyo en el 28% de los casos en los que es necesario. El resto de fórmulas o recursos tienen una importancia bastante más reducida; así, la atención proporcionada por personas retribuidas a tal fin alcanza el 13% de los casos, mientras que los servicios recibidos a través de una institución pública o privada suponen el 6% de esa atención.

## Asociacionismo

---

El 18,8% de los mayores del municipio (en torno a 107.000 personas) pertenecen a alguna asociación, porcentaje que alcanza el 20,3% en las edades más jóvenes (hasta los 74 años). Al igual que ocurre con la población en general la pertenencia a asociaciones está estrechamente relacionada con el nivel de ingresos.



Las asociaciones que cuentan con una mayor implantación entre la población mayor son las de "Tercera Edad", a las que pertenecen el 38,5% de los mayores miembros de asociaciones; junto con las asociaciones de vecinos y las de tipo religioso acumulan el 80% del total del asociacionismo de la población mayor.



## 3. Organización de los Servicios Sociales Municipales para la Atención a las Personas Mayores

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con la normativa vigente, tienen entre sus funciones promover el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mayores del municipio.

Para el cumplimiento de dichas funciones los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid se estructuran en dos niveles de intervención: Servicios Sociales Generales (SSG) y Servicios Sociales Especializados en la atención a mayores (SSE) (Centros de Día, Apartamentos Tutelados, Centros de Mayores y Residencias), promoviéndose y coordinándose sus actuaciones desde el Área de Servicios Sociales.

21

La atención a los usuarios y el seguimiento directo de la gestión de los servicios se realiza en las 21 Juntas Municipales de Distrito, a través de la Unidad de Servicios Sociales y del Centro de Servicios Sociales correspondiente.

### 3.1. ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

---

El Ayuntamiento de Madrid ha encomendado el desarrollo de la política municipal de servicios sociales al Área de Servicios Sociales, atribuyéndole, entre otras, las siguientes competencias en materia de personas mayores:

- Detectar las necesidades sociales de los mayores
- Planificar y Programar la red de Servicios Sociales de Atención a Mayores en el municipio
- Coordinar todas las actuaciones que en materia de Servicios Sociales (dirigidos a mayores) se gestionan en el municipio



- Garantizar la prestación de los servicios sociales generales
- Garantizar la atención específica a los sectores de población en situaciones de desprotección social
- Procurar el equilibrio de las dotaciones y servicios sociales entre los distritos, así como, la igualdad en las condiciones de acceso a los mismos
- Promover actuaciones en materia de bienestar social en coordinación con otras Ramas, Áreas, Servicios y Juntas Municipales de Distrito
- Coordinar la organización y funcionamiento de los centros y servicios de ámbito distrital, proponiendo las medidas necesarias para su adecuación a las directrices generales fijadas para los mismos
- Promover la participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de las personas mayores
- Promover fórmulas de colaboración para el logro de un mayor grado de coordinación de los recursos sociales existentes y creación de otros de interés común, etc.

En la estructura actual del Área de Servicios Sociales, el Departamento de Mayores y Personas sin Hogar es el encargado de programar, coordinar y dar unidad al Programa de Atención a Mayores.

### **3.2. SERVICIOS SOCIALES GENERALES: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

---

Los Servicios Sociales Generales tienen por objeto promover y favorecer el desarrollo del bienestar social de los individuos, y su plena integración social, actuando para prevenir y/o eliminar causas de inadaptación, marginación, discriminación o riesgo social.

Los Centros de Servicios Sociales, dependientes de las Unidades de Servicios Sociales de las Juntas Municipales de Distrito, son los equipamientos básicos de los Servicios Sociales Municipales. Constituyen el punto de acceso y el primer nivel del sistema de servicios sociales, el más cercano al ciudadano y a su ambiente familiar y social. Asimismo orientan al usuario hacia el servicio especializado cuando se considera preciso.



En los Centros de Servicios Sociales se lleva a cabo:

- La intervención Social individual/familiar (información/orientación, valoración, tramitación/gestión, seguimiento de prestaciones, derivación a recursos o programas específicos, etc.)
- Programas específicos para distintos colectivos o sectores de población

### **Funciones de los Centros de Servicios Sociales en relación a las Personas Mayores**

---

Los Centros de Servicios Sociales se estructuran en: Unidad de Trabajo Social: Primera Atención y Zona, Unidad de Programas y Unidad Administrativa.

En relación a las Personas Mayores, los Centros de Servicios Sociales, a través de la Unidad de Trabajo Social llevan a cabo las siguientes funciones:

- Informar, orientar y asesorar sobre los recursos sociales dirigidos a los Mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros Municipales de Mayores, Teleasistencia, Centros de Día, Comedor de Mayores, Residencias, Residencias Temporales, Alojamientos Tutelados y otros recursos específicos como camas articuladas e instalación de teléfono para mayores
- Valoración y adopción de decisiones con carácter de urgencia en casos que así lo precisen
- Detectar, identificar y verificar cualquier situación de riesgo en personas mayores
- Tramitar cualquiera de los recursos y prestaciones sociales descritas
- Diseño de Intervención Social de cada usuario, programando la Intervención directa y aplicando los recursos que la problemática requiera
- Seguimiento y evaluación de la intervención

La Unidad de Programas, a su vez, lleva a cabo las siguientes funciones en relación a las Personas Mayores:

- Proporcionar apoyo a la Unidad de Trabajo Social (UTS)
- Unificar los criterios de actuación de los profesionales de las UTS en relación a la atención de mayores
- Conocimiento global de la situación de los mayores residentes en el distrito que son atendidos en los Servicios Sociales



- Analizar los datos de atención y proponer la creación de recursos y prestaciones adecuadas a la problemática detectada en la UTS
- Elaborar proyectos sociales que den respuesta a la problemática planteada por las personas mayores atendidas por los profesionales de la UTS de Zona
- Coordinar la gestión y desarrollo de los proyectos sociales dirigidos a mayores puestos en marcha

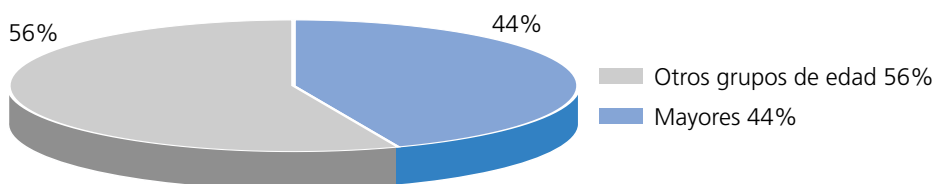
### 3.2.1. LA ATENCIÓN SOCIAL A LOS MAYORES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

Las personas mayores son el sector de población que presenta un nivel más elevado de atención en los Centros de Servicios Sociales Municipales. Representan el 44,1% del total de usuarios atendidos en las UTS de Primera Atención durante 2001. Son un total de 15.410 personas, de las que el 72,1% son mujeres. El grupo de edad más numeroso es el de 76 a 85 años, con 6.919 usuarios, lo que supone el 44,9% del total de mayores atendidos.

Las prestaciones relacionadas con las personas mayores que tienen más demanda son, en primer lugar, la de Auxiliar de Hogar, y en segundo lugar, la demanda de Residencia de Mayores de la Comunidad de Madrid. Les siguen, con una incidencia menor, otros recursos y prestaciones para este colectivo como Teleasistencia, otros recursos de apoyo a la permanencia en el domicilio y Alojamientos Alternativos.

De hecho en Primera Atención y por tercer año consecutivo desde 1999, entre las tres prestaciones más demandadas las dos primeras corresponden a Personas Mayores (Auxiliar de Hogar y Residencia de Mayores), con un porcentaje que representa un 26% del total de demandas recibidas en este dispositivo de acceso a los Servicios Sociales.

#### PORCENTAJE DE USUARIOS MAYORES EN PRIMERA ATENCIÓN







## 4. Objetivos del Programa de Atención a los Mayores de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

### 4.1. OBJETIVOS GENERALES

---

El Programa de atención a las Personas Mayores consiste en un conjunto de actividades, prestaciones y servicios organizados, destinados a contribuir a la satisfacción de las diversas necesidades de los mayores del Municipio de Madrid, y a mejorar su calidad de vida.

25

Los objetivos generales que persiguen las actuaciones que se llevan a cabo desde el programa son los siguientes:

1. Favorecer el mantenimiento de la persona mayor en su entorno durante el mayor tiempo posible
2. Potenciar la participación de los mayores en las relaciones interpersonales, el ocio y tiempo libre
3. Desarrollar alternativas de convivencia para las personas que no pueden permanecer en su domicilio
4. Desarrollar programas que favorezcan la cooperación social a través de voluntariado y grupos de auto ayuda

### 4.2. RECURSOS. DOTACIÓN PRESUPUESTARIA

---

Los recursos financieros de que dispone el Programa Municipal de Atención a los Mayores (incluyendo Ayuda a Domicilio) han experimentado un fuerte incremento



en los últimos años, fundamentalmente debido a la ampliación de la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio y a las inversiones en equipamientos. El presupuesto total para el año 2002 (incluyendo la financiación externa) asciende a 67.336.432,04 euros (11.203.839.581 ptas.), lo que supone un crecimiento del 104% respecto a las cifras de 1999.

### PRESUPUESTO EN PESETAS

	1999	2000	2001	2002	Incremento 1999/2002(%)
Área de Servicios Sociales	3.854.715.000	5.406.919.300	5.852.206.000	6.816.728.766	76,8
Plan Concertado	481.400.000	959.836.700	1.161.190.000	1.431.189.977	197,3
Convenio Caja Madrid	83.950.000	185.820.000	103.800.000	116.000.000	38,2
Total Área/ Financiación Externa	4.420.065.000	6.552.576.000	7.117.196.000	8.363.918.743	89,2
Juntas Municipales	1.072.634.000	2.522.368.000	2.647.452.000	2.839.920.838	164,8
<b>Total</b>	<b>5.492.699.000</b>	<b>9.074.944.000</b>	<b>9.764.648.000</b>	<b>11.203.839.581</b>	<b>104,0</b>

### PRESUPUESTO EN EUROS

	1999	2000	2001	2002	Incremento 1999/2002(%)
Área de Servicios Sociales	23.167.303,74	32.496.239,47	35.172.466,43	40.969.365,01	76,8
Plan Concertado	2.893.272,27	5.768.734,75	6.978.892,45	8.601.625,00	197,3
Convenio Caja Madrid	504.549,66	1.116.800,69	623.850,56	697.174,04	38,2
Total Área/ Financiación Externa	26.565.125,67	39.381.774,91	42.775.209,45	50.268.164,05	89,2
Juntas Municipales	6.446.660,18	15.159.737,00	15.911.506,98	17.068.267,99	164,8
<b>Total</b>	<b>33.011.785,85</b>	<b>54.541.511,91</b>	<b>58.686.716,43</b>	<b>67.336.432,04</b>	<b>104,0</b>



### 4.3. RECURSOS HUMANOS

La atención que los Servicios Sociales Municipales prestan a las personas mayores demanda el empleo de un importante volumen de recursos humanos. Este personal incluye:

- recursos humanos municipales
- recursos humanos externos, a través de convenios o contratos de prestación de servicios

#### Recursos humanos municipales

En el Área de Servicios Sociales, el Dpto. de Mayores y Personas sin Hogar, dedica a la gestión de centros y servicios destinados a personas mayores el siguiente personal:

<b>Tec. Sup./ Medios</b>	<b>Otro Personal</b>	<b>Total</b>
7	13	20

Los Servicios Sociales Distritales, encargados de la atención directa a la población en general disponen de la siguiente dotación:

<b>Tec. Sup./ Medios</b>	<b>Otro Personal</b>	<b>Total</b>
347	334	681

Dado que el 44,1% de los usuarios atendidos en los distritos son personas mayores, y el gran número de prestaciones y servicios destinados a este colectivo, la atención a los mayores supone una parte muy importante del trabajo de dichos profesionales.

Por otra parte, cabe señalar la creación de plazas en una categoría nueva, la de Director de Centros de Mayores, con el fin de reforzar la estructura de dichos equipamientos, los cuales cuentan asimismo con 150 ordenanzas dedicados a atender el funcionamiento de los mismos.



## Recursos humanos externos

A través de convenios de colaboración y contratos de prestación de servicios se dispone de diverso personal destinado a atender las necesidades de las personas mayores:

Centro o Servicio	Auxiliares	Técnicos grado medio	Técnicos superiores	Otros	Total
S.A.D. Auxiliar de hogar	2.450	79	3	80	2.612
Teleasistencia	0	3	3	119	125
Lavandería	6	1	0	2	9
Adaptaciones y Ayudas técnicas	0	0	0	20	20
Centros de día	64	55	0	25	144
Centros de Mayores	195	20	0	160	375
Residencias	78	13	8	3	102
<b>Total</b>	<b>2.793</b>	<b>171</b>	<b>14</b>	<b>409</b>	<b>3.387</b>

Estas cifras confirman que la atención a las personas mayores, sobre todo en los llamados servicios de proximidad o de atención personal, constituye un yacimiento de empleo de gran importancia.

Un análisis del empleo generado en los servicios de atención a los mayores no puede pasar por alto dos aspectos importantes, como es que se trata de un empleo fundamentalmente femenino y que, en un porcentaje considerable, no requiere formación universitaria. Si tenemos en cuenta que el mercado de trabajo español se caracteriza por sus altas tasas de desempleo femenino (la tasa de desempleo femenino del año 2001 fue del 18,9%, duplicando la tasa de desempleo de los hombres) y que por otra parte, dentro del desempleo femenino, las tasas son mayores entre las mujeres sin estudios universitarios, nos encontramos con que el sector de servicios sociales de atención a las personas mayores aparece como un ámbito propicio para la adopción de medidas activas de fomento de empleo.

El incremento de presupuesto de servicios sociales de atención a las personas mayores tiene un doble efecto en la tasa de actividad femenina: Por una parte se incide directamente, creando puestos de trabajo ocupados en su mayoría por mujeres, y por otra parte se incrementan los servicios de apoyo al cuidador principal de las personas mayores (femenino en el 86% de los casos) facilitando así la incorporación de la mujer al trabajo.



## 5. Servicios encaminados a favorecer el mantenimiento de la persona mayor en su entorno

### 5.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

---

Es un servicio de carácter general o comunitario, que atiende por tanto a todos los sectores de población, si bien el 93% de los usuarios son personas mayores. Su rasgo más característico es el realizarse en el seno del hogar de la persona que precisa de ayuda para complementar su nivel de autonomía, de tal forma que le permita seguir viviendo en su entorno habitual.

29

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid integra las siguientes prestaciones:

- Auxiliar de Hogar
- Lavandería domiciliaria
- Teleasistencia domiciliaria
- Camas Articuladas
- Adaptaciones geriátricas

#### 5.1.1 AUXILIAR DOMICILIARIO

---

Proporciona atención personal o doméstica en el domicilio del usuario, con el objetivo de potenciar su autonomía personal, incrementar su calidad de vida, evitar internamientos y apoyar o complementar a las familias en la atención a la persona que presenta la necesidad.



El inicio de esta prestación por el Ayuntamiento de Madrid se remonta a 1983, cuando con carácter experimental se implantó en varios distritos. En 1984, creada la Concejalía de Servicios Sociales, se aprueba el Programa Municipal de Ayuda a Domicilio, y se extiende la prestación a todo el ámbito municipal. Desde entonces el servicio ha evolucionado considerablemente, sobre todo, por la dimensión que ha adquirido, con más de 16.000 domicilios atendidos en el año 2001.

Se gestiona mediante contratos de gestión de servicios públicos con empresas privadas, reservándose el Ayuntamiento la determinación de los usuarios a atender, el tipo e intensidad de la prestación y, en su caso, la aportación económica del usuario del servicio.

Es un servicio de tarifa compartida. Los usuarios realizan una aportación económica en función de su nivel de ingresos y del número de horas de atención.

30

<b>INDICADORES</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
Coste total servicio	2.694.728.667	3.567.358.676	4.384.819.586
Ayuntamiento	2.475.355.955	3.310.676.95	3.902.489.432
%	91,9%	92,8%	89%
Usuarios	219.372.712	256.681.719	482.330.154
%	8,1%	7,2%	11%
Horas Prestadas	1.608.656	2.110.324	2.603.083
Media/mes/domicilio	17,4 horas	17,9 horas	18,1 horas
Domicilios atendidos	11.103	13.286	16.475
Usuarios atendidos	12.691	14.634	18.721

Es una prestación flexible que adapta su contenido e intensidad al nivel de dependencia del usuario. El horario en el que se presta el servicio es de 7 a 22 horas, y se contempla la posibilidad de prestación en días festivos.

Las tareas que lleva a cabo el auxiliar domiciliario, en relación a las personas mayores, son las siguientes:

- Atención personal
  - Aseo personal
  - Movilización en el domicilio
  - Manejo e higiene personal de personas encamadas



- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio
- Gestión de documentos
- Gestiones médicas
- Atención en hogar:
  - Limpieza de la vivienda
  - Compras domésticas
  - Cocinado de alimentos

La distribución territorial de la atención prestada durante 2001 se muestra en la siguiente tabla:

DISTRITO	DOMICILIOS	%	ATENCIONES	ATENCIONES/ DOMICILIO
Centro	1.274	7,7	1.861	1,5
Arganzuela	717	4,4	1.068	1,5
Retiro	501	3,0	664	1,3
Salamanca	782	4,7	1.312	1,7
Chamartín	476	2,9	893	1,9
Tetuan	1.056	6,4	2.095	2,0
Chamberí	708	4,3	1.360	1,9
Fuencarral	997	6,1	1.824	1,8
Moncloa	620	3,8	1.083	1,7
Latina	1.039	6,3	1.869	1,8
Carabanchel	1.210	7,3	1.802	1,5
Usera	847	5,1	1.262	1,5
Pte. Vallecas	1.324	8,0	2.434	1,8
Moratalaz	525	3,2	704	1,3
C. Lineal	1.235	7,5	2.214	1,8
Hortaleza	627	3,8	1.249	2,0
Villaverde	860	5,2	1.281	1,5
V. Vallecas	360	2,2	457	1,3
Vicálvaro	292	1,8	429	1,5
San Blas	837	5,1	1.680	2,0
Barajas	188	1,1	301	1,6
<b>Total</b>	<b>16.475</b>	<b>100,0</b>	<b>27.842</b>	<b>1,7</b>



El tipo de atención prestada en los domicilios fue la siguiente:

DISTRITO	Atención personal							Atención hogar		
	A	M	E	GM	G	D	O	L	C	CP
Centro	348	0	0	0	0	0	5	906	495	107
Arganzuela	352	38	1	23	3	12	14	445	164	16
Retiro	174	31	0	0	0	0	1	343	81	34
Salamanca	387	143	0	10	4	14	3	521	167	63
Chamartín	183	68	1	0	0	4	9	410	148	70
Tetuan	394	109	4	60	28	129	44	838	361	128
Chamberí	395	64	7	40	13	44	7	517	201	72
Fuencarral	434	113	4	28	31	47	14	791	229	133
Moncloa	270	114	0	0	19	19	6	430	130	95
Latina	470	125	0	33	8	44	15	718	343	113
Carabanchel	565	128	13	12	64	67	18	767	100	68
Usera	336	79	3	14	12	17	14	544	199	44
Pte. Vallecas	668	135	0	57	3	14	5	1.157	275	120
Moratalaz	194	0	0	23	3	5	4	360	95	20
C. Lineal	645	215	3	5	8	25	27	832	344	110
Hortaleza	329	89	2	34	14	59	16	447	159	100
Villaverde	333	88	5	14	29	62	13	517	148	72
V. Vallecas	131	0	0	9	0	13	0	216	58	30
Vicálvaro	107	0	0	0	0	8	6	211	80	17
San Blas	517	133	1	26	16	9	11	598	245	124
Barajas	79	20	1	7	2	4	11	128	31	18
<b>Total</b>	<b>7.311</b>	<b>1.692</b>	<b>45</b>	<b>395</b>	<b>257</b>	<b>596</b>	<b>243</b>	<b>11.696</b>	<b>4.053</b>	<b>1.554</b>

### **Atención Personal**

A: Aseo Personal

M: Movilidad

E: Encamados

GM: Gestión Médica

G: Gestiones

D: Acompañamiento Diurno

O: Otras

### **Atención en el hogar**

L: Limpieza

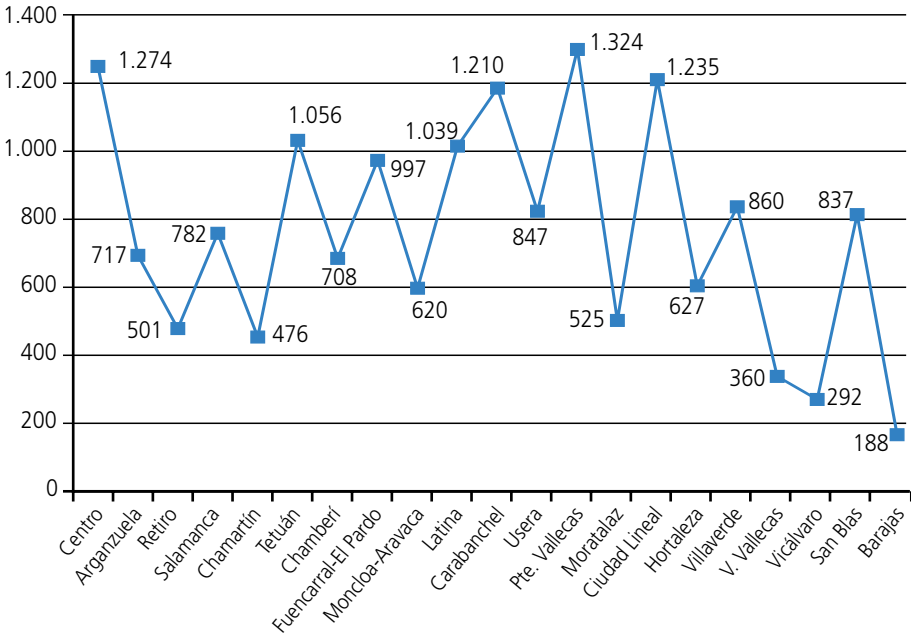
C: Compra

PC: Preparación comida

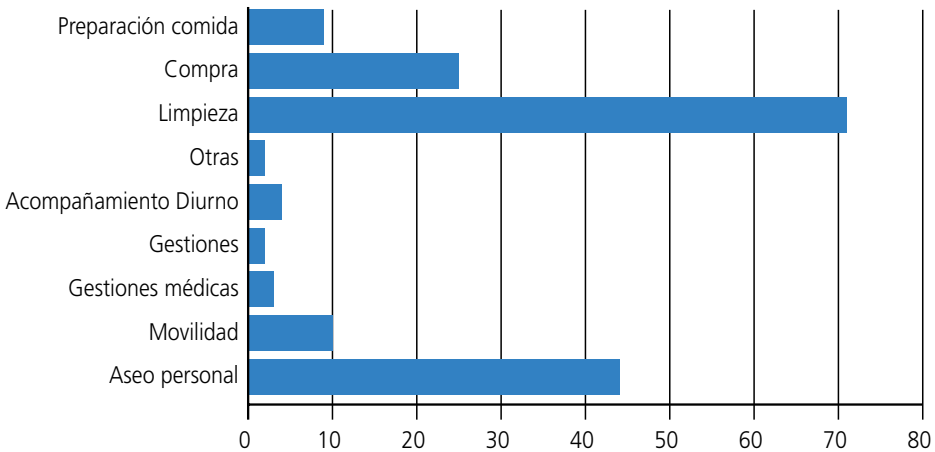




### TOTAL DOMICILIOS



### PORCENTAJE DE DOMICILIOS QUE RECIBEN CADA TIPO DE ATENCIÓN





La atención al hogar aglutina el mayor número de intervenciones, destacando la limpieza del hogar como la prestación más realizada, que se efectúa en el 71,0% de los domicilios.

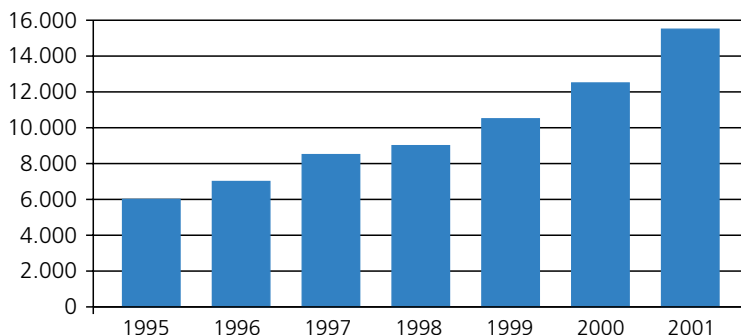
La compra de alimentos y otros productos necesarios para el funcionamiento del hogar se realiza aproximadamente en uno de cada cuatro domicilios. Por encima de esa media se sitúan los distritos de Centro, Tetuán, Chamberí, Vicálvaro y San Blas, esto se debe a que muchas de las viviendas de dichos distritos carecen de ascensor, lo que dificulta la realización de dicha actividad.

En lo que respecta a la atención personal, el aseo del usuario es realizado en 7.311 domicilios (44,4%); además se atiende a la movilidad de los mayores (ayuda para levantarse y acostarse) en 1.692 domicilios (10,3% del total).

Los indicadores del servicio referidos específicamente al sector de personas mayores son los siguientes:

INDICADORES	1999	2000	2001
Total domicilios atendidos	10.352	12.404	15.346
Horas prestadas	1.466.379	1.930.174	2.376.891
Media/mes domicilio	17,0	17,5	17,9
Coste total servicio	2.455.732.902	3.306.034.092	4.037.502.689
Ayuntamiento	2.254.028.017	3.062.821.952	3.604.729.786
Varones	2.215	2.604	3.193
Mujeres	8.137	9.800	12.153

### DOMICILIOS DE PERSONAS MAYORES ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO





La distribución por sexo y edad de los usuarios atendidos en 2001 fue la siguiente:

EDAD	VARONES	MUJERES	TOTAL
65 – 69 años	312	941	1.253
70 –74 años	442	1.633	2.075
75 – 79 años	791	2.910	3.701
80 y más años	1.648	6.669	8.317
<b>TOTAL</b>	<b>3.193</b>	<b>12.153</b>	<b>15.346</b>

El 54,2% de los usuarios son mayores de 80 años y ocho de cada diez son mujeres. Se trata por lo general de personas que viven solas y que llevan más de 3 años como usuarias del servicio.

El que la mayoría de los usuarios sean mujeres se debe fundamentalmente a la mayor longevidad femenina, y a que por razón de nuestros hábitos culturales, las mujeres tienen una mayor capacidad para vivir solas.

35

En el Pleno Extraordinario sobre Mayores, celebrado el 26 de diciembre de 2001, el Ayuntamiento de Madrid acordó incrementar progresivamente el número de personas mayores usuarias de este servicio, según las previsiones del Plan de Mayores de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se acordó la elaboración conjunta entre el Área de Servicios Sociales y el Área de Calidad y Nuevas Tecnologías de un Proyecto de Mejora de la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, de cara a mejorar la eficacia de la gestión e incrementar la satisfacción de los usuarios.

El proyecto se inició con el análisis y evaluación del proceso de acceso al S.A.D. a través de la Unidad de Primera Atención de los Centros de Servicios Sociales de los distritos de Salamanca, Usera y Villa de Vallecas.

Como resultado de este análisis, el Área de Calidad emitió un informe con Propuestas de Mejora en el Acceso al S.A.D., que se abordarán a lo largo del próximo año, una vez que se determinen las prioridades a alcanzar.



### 5.1.2 TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Proporciona atención domiciliaria personalizada, inmediata y permanente a personas que, por su avanzada edad, discapacidad o aislamiento social, necesitan apoyo para continuar viviendo en su domicilio. Es un servicio especialmente aconsejable para personas que viven solas en su domicilio o pasan gran parte del día en soledad.

Se trata de un dispositivo instalado en el hogar y conectado a la red telefónica, el cual permite una comunicación bidireccional y de manos libres con una central receptora, con funcionamiento 24 horas/365 días al año.

El equipo instalado en el domicilio consta de una unidad transmisora conectada a la línea telefónica y una unidad de control remoto o transmisor personal, en forma de pinza, colgante, etc., pudiendo existir en un mismo domicilio tantos transmisores personales como usuarios lo necesiten. En el centro de atención está instalada una central receptora de alarmas, encargada de recibir las llamadas, realizar llamadas de seguimiento, evaluar las emergencias y activar los mecanismos necesarios. Posee, asimismo, unidades móviles que disponen de llave de la vivienda y se trasladan al domicilio en caso de necesidad.

Los objetivos del servicio son:

- Proporcionar seguridad y evitar el aislamiento del usuario.
- Movilizar de forma eficaz los recursos precisos para atender sus necesidades.
- Complementar otras prestaciones, así como, ser cauce de transmisión de incidencias para otros servicios y recursos.

El Ayuntamiento de Madrid fue uno de los pioneros en la implantación de este servicio en España, a través de un contrato de prestación de servicios que en 1990 posibilitó la instalación de las primeras 200 teleasistencias en once distritos de la capital.

Desde 1993 la gestión de las teleasistencias se realiza en virtud de un Convenio entre la Comunidad de Madrid, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Ayuntamiento de Madrid, y el servicio está implantado en todo el municipio. Este convenio fija la aportación económica de la Comunidad del Madrid en el 65% del precio del contrato, siendo aportado el 35% restante por el Ayuntamiento de Madrid.



El servicio se presta de forma gratuita para el usuario, siempre que sus ingresos mensuales no superen las 180.000 ptas.

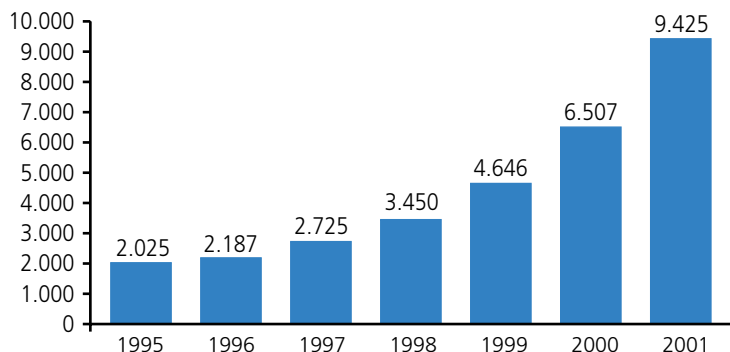
El perfil de las personas atendidas es el siguiente: en el 66% de los casos se trata de personas mayores de 80 años, de las que el 86% son mujeres. En el 86% de los domicilios atendidos vive sólo una persona.

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	247.884.025	329.352.490	416.374.717
Ayuntamiento (35%)	86.759.407	115.273.372	145.731.151
Comunidad de Madrid (65%)	161.124.614	214.079.118	270.643.566
Usuarios a 31 de diciembre.	4.646	6.507	9.425***

\*\*\* De esta cifra, 213 Teleasistencias proceden de una oferta de mejora técnica del contrato de ayuda a domicilio

En el Pleno Extraordinario sobre Mayores, celebrado el 26 de diciembre de 2001, el Ayuntamiento acordó incrementar el número de usuarios conforme a los objetivos del Plan de Mayores de la Comunidad de Madrid, lo que supondrá alcanzar en 2002 la cifra de 12.537 usuarios.

### USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA





### 5.1.3 LAVANDERÍA DOMICILIARIA

Aunque se trata de un servicio no contemplado en el Plan de Mayores de la Comunidad de Madrid, las características de nuestra ciudad hicieron surgir esta prestación en el año 1984 y se viene manteniendo desde entonces.

Esta prestación va destinada a usuarios cuya vivienda no permite la instalación de una lavadora, o bien que presentan incontinencia y carecen de apoyo familiar.

El servicio se realiza con carácter general una vez a la semana. Para el caso de usuarios incontinentes a diario. Se contempla una aportación económica del usuario de 1,20 Euros (200 ptas.) por servicio, siempre que dicho usuario supere los 300,51 Euros (50.000 ptas.) al mes de renta per cápita. En el resto de los casos, el servicio se presta de forma gratuita.

38

Se gestiona mediante un contrato con una empresa prestadora de servicios.

El perfil del usuario es el de una mujer, mayor de 80 años y que vive sola.

Se trata de un servicio que está muy estabilizado en las cifras en los últimos años, por lo que se espera que se mantenga en el futuro con un nivel similar al actual.

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	28.573.876	30.823.885	31.606.925
<i>Ayuntamiento</i>	28.281.098	30.501.685	30.568.677
<i>Usuarios</i>	292.800	322.200	446.500
Total Usuarios atendidos	328	351	328
<i>Varones</i>	116	127	119
<i>Mujeres</i>	212	224	209
<b>Total de servicios prestados</b>	<b>12.420</b>	<b>12.823</b>	<b>12.787</b>

### 5.1.4 CAMAS ARTICULADAS

Esta prestación es una ayuda técnica que se ofrece a personas que permanecen temporalmente encamadas, con el objetivo de facilitarles los cambios posturales, el aseo y la ingesta de alimentos, así como de prevenir lesiones en los cuidadores.



La prestación se gestiona mediante un contrato con una empresa de servicios. En algunos casos, cuando se prevé que la necesidad de la cama articulada se puede prolongar por un largo periodo, se opta por subvencionar su adquisición, para que el usuario disponga de la misma con carácter definitivo.

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	251.344	419.063	283.770
Ayuntamiento	221.344	363.063	227.770
Usuarios	30.000	56.000	56.000
Nº Camas disponibles	44	50	108*
Total Servicios prestados	61	71	146
Usuarios a 31 de diciembre	44	48	107
Varones	16	15	51
Mujeres	28	33	95

\* 56 camas proceden de una oferta de mejora técnica del contrato de Ayuda a Domicilio. La Instalación la lleva a cabo directamente la empresa prestadora en el distrito.

### 5.1.5 ADAPTACIONES GERIÁTRICAS

Este servicio consiste en la realización de obras de adaptación de las viviendas y en el suministro de ayudas técnicas a las personas mayores de 65 años.

Su finalidad es facilitar la movilidad y el aseo de las personas mayores, así como proporcionarles seguridad y mejorar su calidad de vida.

La gestión se realiza mediante ayudas económicas individuales, con el compromiso de que dicho importe se destine a financiar a la entidad que realiza y/o suministra la adaptación.

Las primeras adaptaciones se efectuaron en el año 1990. Hasta el año 1999 el número de obras fue muy reducido, y es en ese año, tras la aprobación del Plan de Mayores de la Comunidad de Madrid, cuando se decide incrementar considerablemente este servicio.

Para llevar a cabo la mejora del servicio se consultó con el Centro Estatal para la Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), y posteriormente se dispuso de la



colaboración de arquitectos y terapeutas ocupacionales, que realizaron la orientación a los usuarios y a los trabajadores sociales, en todo lo referente a la valoración de las barreras de los domicilios y el diseño de las adaptaciones a realizar.

La principal adaptación que se efectúa es la de adecuación del cuarto de baño para facilitar el aseo del mayor, consistente en la eliminación de la bañera y la instalación de un plato de ducha con mampara geriátrica. Además se instalan pasamanos en pasillos y huecos de escalera y asideros en los cuartos de baño, y se amplían las anchuras de las puertas en los casos en que es necesario el desplazamiento en silla de ruedas.

Entre los suministros, los más frecuentes son las camas articuladas y las cocinas eléctricas para sustituir las de gas.

40

INDICADORES	1999	2000	2001
Adaptaciones realizadas	8	162	305
Coste medio por adaptación	194.541	199.447	309.401

## 5.2. CENTROS DE DÍA

Se trata de un equipamiento de Servicios Sociales, no residencial y de atención diurna, destinado a prestar atención socio-sanitaria preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores.

Está indicado para personas que padecen las limitaciones propias del proceso de envejecimiento, característica que diferencia al Centro de Día del Hospital de Día, en cuanto unidad que acoge a personas afectadas por un proceso patológico en fase de curación. Los usuarios han de ser mayores de 65 años, si bien excepcionalmente se atiende a personas mayores de 60 años en función de sus circunstancias.

Los Centros de Día suponen un apoyo fundamental a las familias cuidadoras, y complementan la atención prestada desde los Servicios Sociales Generales, en concreto desde el Servicio de Ayuda a Domicilio.





Los servicios que se prestan desde los Centros de Día son: transporte adaptado (del domicilio al centro y viceversa), atención médica, social, fisioterapia y rehabilitación, terapia ocupacional, higiene personal y alimentación (desayuno, comida y merienda).

Los centros están ubicados en edificios exclusivos o bien en espacios asignados dentro de centros polivalentes, generalmente Centros de Servicios Sociales y Centros de Mayores que reúnen las características arquitectónicas necesarias. El horario de funcionamiento de estos centros es de 9 a 18 horas de lunes a viernes, y se ofrecen a los usuarios tres modalidades de asistencia: 5 días por semana (lunes a viernes), 3 días por semana (lunes, miércoles y viernes) y 2 días por semana (martes y jueves).

El Ayuntamiento de Madrid fue uno de los pioneros en la implantación de los Centros de Día. Existe un precedente, puesto en funcionamiento por el Área de Salud, que inició su actividad en los años 80. Los Centros de Día impulsados por el Área de Servicios Sociales comenzaron su funcionamiento en el año 1992, con la apertura de un centro en el distrito de Latina.

En la actualidad el Ayuntamiento de Madrid tiene en funcionamiento 23 Centros de Día (22 destinados a personas con deterioro físico y deterioro cognitivo leve, repartidos en 15 distritos de la ciudad y 1 Centro de Día específico para pacientes de Alzheimer y otras demencias que da soporte a 5 distritos). En los tres próximos años la red municipal de Centros de Día contará con 10 nuevos centros, con ubicaciones ya confirmadas en los distritos de Latina, Hortaleza, San Blas, Ciudad Lineal, Arganzuela, Moncloa (2 centros), Vicálvaro, Tetuán y Chamartín.

Estos centros son gestionados por entidades mediante contrato de prestación de servicios. La atención médica la llevan a cabo médicos municipales, a través de la coordinación con el Centro Geriátrico Municipal del Área de Sanidad y Consumo.

Los usuarios realizan una aportación económica determinada por un baremo, que fija un porcentaje de la renta mensual per cápita del usuario, en función de su nivel de ingresos, el número de días de asistencia al centro y la necesidad o no de utilizar transporte.



El perfil del usuario es el de una mujer, viuda, mayor de 80 años, afectada de alguna deficiencia física o psico-social, perceptora de una pensión media-baja y beneficiaria de otras prestaciones (Ayuda a Domicilio y Teleasistencia).

Por otra parte, con el fin de dar una mayor cobertura a la demanda existente, desde el Área de Servicios Sociales se han establecido acuerdos con Centros de Día Privados, consistentes en la oferta por parte de los centros de un número determinado de plazas, para usuarios derivados desde los Servicios Sociales Municipales.

En los últimos años se está dando prioridad al concierto con centros de Alzheimer, una vez que los distritos van disponiendo de un Centro Municipal para la atención de personas con deterioro físico y deterioro cognitivo leve.

Actualmente existen acuerdos de disposición de plazas en 19 Centros para la atención a enfermos de Alzheimer y otras demencias. Los servicios y modalidad de atención son los mismos que en los municipales, con la particularidad de que la atención médica es prestada por el servicio médico propio del centro, y la gestión se efectúa mediante ayudas económicas individuales al usuario, con la subrogación en el cobro por parte del Centro de Día que presta la atención.

Estos centros privados están distribuidos por todo el territorio del Municipio de Madrid, y acceden a ellos usuarios de los 21 distritos, respetando el criterio de mayor proximidad al domicilio.

En los cuadros siguientes se muestra la evolución de este servicio:

### CENTROS DE DÍA MUNICIPALES CENTROS PARA PERSONAS CON DETERIORO FÍSICO O DETERIORO COGNITIVO LEVE

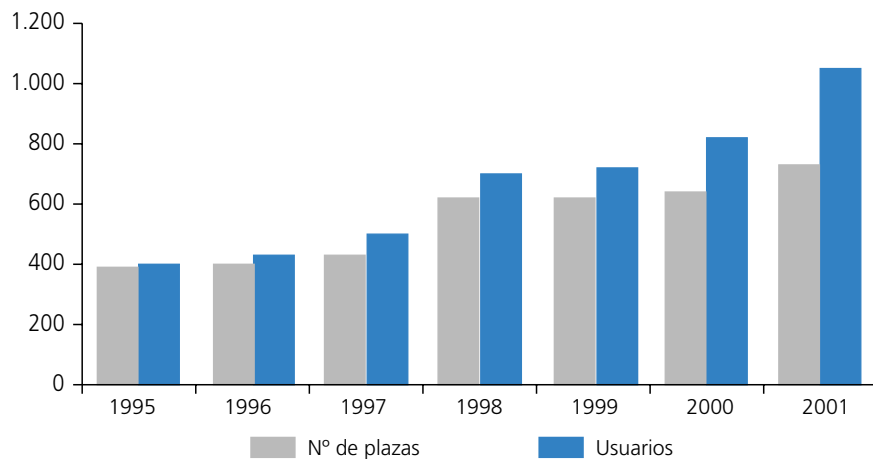
INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	319.959.995	367.406.299	426.392.201
<i>Ayuntamiento</i>	269.880.421	307.073.139	347.581.197
<i>Usuarios</i>	50.079.574	60.333.160	78.811.004
Nº Centros	17	18	19
Nº Plazas	645	675	705
Usuarios atendidos	747	839	947



## CENTROS ESPECIALIZADOS EN ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	---		38.067.194
<i>Ayuntamiento</i>	---		27.622.357
<i>Usuarios</i>	---		10.444.837
Nº Centros	---		1
Nº Plazas	---		40
Usuarios	---		62

## CENTROS DE DIA MUNICIPALES



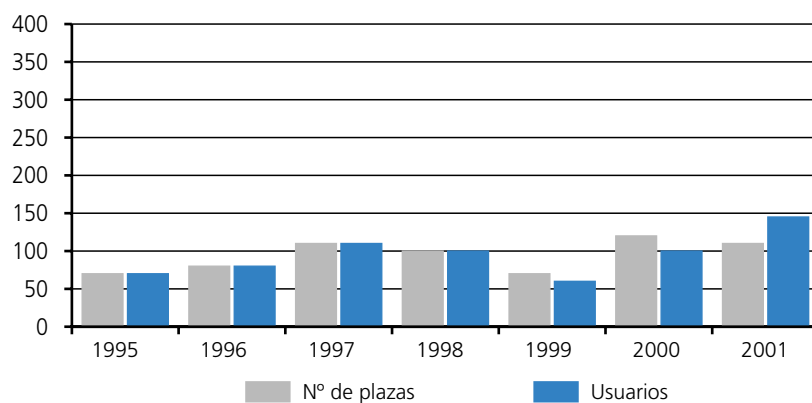


## CENTROS DE DÍA PRIVADOS

### CENTROS PARA PERSONAS CON DETERIORO FÍSICO O DETERIORO COGNITIVO LEVE

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	62.939.682	69.550.170	90.649.612
<i>Ayuntamiento</i>	50.329.152	54.624.252	66.687.813
<i>Usuarios</i>	12.610.530	14.925.918	23.961.799
Nº Centros	3	6	6
Nº Plazas/mes	80	120	120
Usuarios atendidos	78	98	139

### CENTROS DE DIA CONCERTADOS (NO ALZHEIMER)

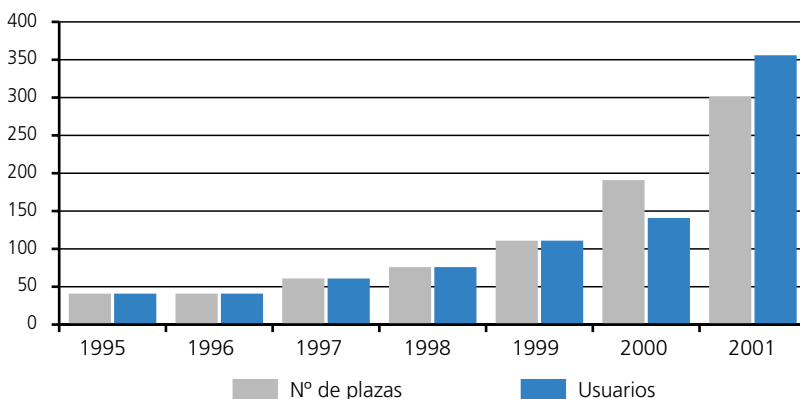


### CENTROS ESPECIALIZADOS EN ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total servicio	103.199.977	151.360.726	242.412.759
<i>Ayuntamiento</i>	74.970.473	110.253.104	175.159.668
<i>Usuarios</i>	28.970.473	41.107.622	67.523.091
Nº Centros	4	8	10
Nº Plazas/mes	110	190	300
Usuarios	112	135	355



### CENTROS DE DÍA CONCERTADOS (ALZHEIMER)



## 5.3. ESPACIOS DE PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO PARA PERSONAS MAYORES

45

En la experiencia de gestión de los Centros de Día para Mayores se ha constatado la existencia de un grupo importante de personas que necesitan realizar algún ejercicio de fisioterapia o terapia ocupacional, pero que no requieren una intervención tan intensiva como la que se presta en dichos centros.

Para atender a esta demanda se han organizado grupos preventivos y de mantenimiento para mejorar la capacidad de estas personas, mediante actividades de fisioterapia y rehabilitación. Se desarrollan en los Centros Municipales de Mayores que disponen del espacio y del equipamiento necesario, y en los Centros de Día Municipales de Mayores. Se ha contado con la colaboración del Área de Salud y Consumo para el diseño de la actividad y la valoración de las personas que deben recibir este servicio.

Cada usuario, según se determine en la valoración, podrá acudir dos, tres o cinco días por semana y deberá aportar 6,01, 12,02 ó 18,03 euros mensuales\* (1.000, 2.000 ó 3.000, ptas.) según los días de asistencia.

Actualmente existen 16 Espacios de Prevención abiertos (datos de 2001), en los que

\* Precios del año 2002.



fueron atendidos un total de 1.569 usuarios.

## 5.4. COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

---

En la intervención social con las personas mayores se plantea permanentemente la necesidad de coordinación con la atención sanitaria, ya que los mayores atendidos en los servicios sociales son atendidos simultáneamente en el sistema sanitario.

Las altas hospitalarias de personas mayores con falta de apoyo familiar, la atención médico-sanitaria de determinados usuarios del SAD, la colaboración en determinados procesos de rehabilitación, la salud mental de las personas mayores, etc., son situaciones que reclaman una mayor coordinación y que deben ser objeto de especial atención.

46

El proceso de coordinación formal entre los sistemas social y sanitario tiene su origen en los acuerdos suscritos por los Ministerios de Sanidad y Asuntos Sociales y, posteriormente, el INSERSO y el INSALUD en diciembre de 1993.

En virtud de dichos acuerdos la coordinación sociosanitaria en el Municipio de Madrid estaba implantada en los siguientes distritos:

- Area V.- Tetuán y Fuencarral
- Area IV.- Ciudad Lineal, San Blas, Hortaleza y Barajas
- Area I.- Puente Vallecas, Villa Vallecas, Vicálvaro, Moratalaz y Retiro.

La coordinación en cada una de las zonas plantea pequeñas peculiaridades respecto a la concepción global, producto sin duda de las distintas fechas de implantación del programa y de la diferente dotación de recursos.

Como consecuencia de las transferencias sanitarias del INSALUD a la Comunidad de Madrid, realizadas en 2001, se tenderá a que la coordinación sociosanitaria reciba un mayor impulso.

Durante los dos últimos años, técnicos de los Servicios Sociales Municipales y del Área de Salud y Consumo han participado en diversas reuniones de coordinación sociosanitaria y en dos actos, celebrados uno en la Universidad Carlos III y, otro en



el Centro Cultural de la Casa del Reloj del Ayuntamiento de Madrid. Las otras Administraciones implicadas fueron el INSALUD, la Consejería de Integración Social, la Consejería de Salud y la Federación de Municipios de Madrid, y el objetivo elaborar aportaciones que se incluyeran en el Modelo de Atención Sociosanitaria de Madrid.

Se debe señalar que el proyecto de modelo sociosanitario de la Comunidad de Madrid iría dirigido a todos los sectores de la población, y no sólo a los mayores como ha sucedido en modelos anteriores.

En el Ayuntamiento de Madrid se ha avanzado de forma considerable en la coordinación sociosanitaria para la atención a las personas mayores, con una colaboración cada vez más estrecha entre las Areas de Servicios Sociales y de Salud y Consumo. Los ejemplos más claros son los Centros de Día para mayores, los Espacios Preventivos y el Centro de Atención a Enfermos de Alzheimer, sin olvidar las colaboraciones puntuales en los Centros Municipales de Mayores, y el diseño compartido de nuevos proyectos. Con ocasión del Pleno Extraordinario sobre Mayores, el Ayuntamiento acordó extender dicha coordinación a todos los programas de Servicios Sociales que tengan alguna relación con la salud (comidas a domicilio, valoración de ingresos involuntarios, etc.).



## 6. Servicios que proporcionan alternativas de convivencia para las personas que no pueden permanecer en su domicilio

### 6.1. APARTAMENTOS PARA MAYORES

---

Constituyen una alternativa de convivencia que tiene por objeto prolongar el mantenimiento de la persona mayor en el municipio donde reside, con un estilo de vida similar al de su ambiente habitual.

49

El Ayuntamiento de Madrid puso en marcha los Apartamentos para Mayores en mayo de 1990 con la creación del complejo situado en la calle Jerte, nº 1. Este equipamiento dispone de 41 apartamentos, 14 individuales y 20 dobles, y una capacidad total de 68 plazas. En enero de 1996 se pusieron en funcionamiento unos nuevos apartamentos en el Distrito de Retiro con una capacidad de 32 plazas (18 apartamentos individuales y 7 dobles). En total se cuenta con 100 plazas. Ambos centros disponen de un Centro de Día en el mismo edificio.

Los potenciales usuarios deben reunir las características siguientes:

- Tener 65 o más años
- Ser personas válidas para realizar las actividades de la vida diaria y con una personalidad que favorezca la convivencia estable
- Tener problemas de alojamiento, de soledad, etc., en los que pueda incidir positivamente la residencia en un equipamiento de este tipo

La forma de gestión es directa, con personal municipal, en los apartamentos de Jerte, mientras que en los de Retiro el servicio se presta a través de un contrato con una entidad prestadora de servicios.





Los usuarios realizan una aportación económica que viene establecida como tasa, en función del nivel personal de ingresos mensuales. Se debe aportar el 20% o 25% de los ingresos económicos según se ocupe un alojamiento compartido o individual.

Al valorar el funcionamiento de los apartamentos para mayores se destacan los siguientes aspectos:

- En general se produce una gran satisfacción de los usuarios cuando mantienen las condiciones de autonomía personal que tenían al ingresar en los apartamentos. Esta satisfacción lleva aparejada un buen clima de convivencia
- Cuando se produce el fallecimiento de la pareja que comparte piso, sobre todo en el caso de que éste sea el cónyuge, se puede producir resistencia a compartir el apartamento con otro residente
- Si los residentes en los apartamentos sufren una disminución considerable de su nivel de autonomía para la realización de las actividades de la vida diaria es necesario plantear el traslado a un recurso residencial para personas asistidas

50

El perfil del usuario es:

- Mayores de 65 años
- Carentes de vivienda propia
- Válidos para desarrollar las actividades de la vida diaria
- Disponen de ingresos medios de 390,66 euros (65.000 ptas.) al mes
- El 63% son mujeres y el 37% hombres

<b>INDICADORES</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
Aportación media/mes/usuario	14.292	14.600	15.443
Plazas individuales	32	32	32
Plazas compartidas	68	68	68
Nº de residentes	100	95	100



## 6.2. RESIDENCIA SANTA ENGRACIA

La Residencia Santa Engracia es un servicio asistencial, del Ayuntamiento de Madrid destinado a atender a personas mayores que carezcan de la posibilidad de ser beneficiarios de otro servicio público adecuado, y no tengan medios suficientes para su atención privada. Está ubicada en la C/ Santa Engracia y tiene una capacidad de 56 plazas, todas ellas en habitaciones dobles. Da cobertura a todos los distritos de Madrid.

El principal objetivo de este recurso es atender las necesidades de alojamiento, manutención, atención social, atención sanitaria y cuidados en general de los residentes.

Para acceder a una plaza en la residencia se valora la edad, la situación económica, las condiciones de la vivienda, la situación socio-familiar y el estado físico-psíquico de la persona mayor.

Desde el inicio de la prestación del servicio, en Mayo de 1995, mantiene una ocupación del 100%.

El servicio se presta mediante un convenio de cesión de uso de un inmueble de titularidad municipal a la Asociación "Mensajeros de la Paz", encargada de la gestión del centro.

Los residentes aportan el 80% de sus ingresos mensuales y el Área de Servicios Sociales completa la diferencia entre dicha cantidad y el precio de la plaza pactado en el convenio.

El perfil del usuario es el de una mujer, mayor de 85 años, sin autonomía para la realización de las actividades de la vida diaria, viuda o soltera sin hijos, con ingresos medios de 450,76 euros (75.000 ptas.) al mes, y sin vivienda propia.

INDICADORES	1999	2000	2001
Gasto total	79.985.186	84.798.736	100.701.152
<i>Aportación usuarios</i>	50.478.286	53.381.597	54.086.969
<i>Aportación Ayto</i>	29.506.900	31.417.139	46.614.183
Precio Plaza Válidos	103.950	105.020	113.280
Precio plaza Asistidos	136.440	137.844	154.100
Nº Plazas	56	56	56
Nº usuarios	56	56	56
<i>Mujeres</i>	45	45	46
<i>Varones</i>	11	11	10



### 6.3. CENTRO INTEGRAL PARA ATENCIÓN A ENFERMOS DE ALZHEIMER "JAZMÍN"

El Centro surge a iniciativa del Ayuntamiento de Madrid, mediante un convenio de colaboración con la Obra Social de Caja Madrid que ha financiado la construcción, en suelo de propiedad municipal.

Esta ubicado en el distrito de Ciudad Lineal y consta de un centro de día con capacidad para 40 usuarios y una residencia con 59 plazas, 55 de ellas en habitaciones individuales. La residencia entró en funcionamiento en mayo 2001.

El servicio presta atención médica y social preventiva y terapéutica de cara a mantener o retrasar el deterioro funcional de los enfermos de Alzheimer.

52

La gestión se efectúa por contrato de prestación de servicios. El presupuesto de gestión es enteramente municipal, con un coste anual estimado de 1.322.226,63 euros (220.000.000 ptas.)

Los usuarios realizan una aportación económica que supone el 80% de sus ingresos, con un máximo de 1.322,23 euros (220.000 ptas.) al mes.

<b>INDICADORES</b>	<b>2001</b>
Coste total	109.440.173
<i>Coste Ayuntamiento</i>	85.715.720
<i>Aportación usuarios</i>	23.724.453
Plazas	59
Usuarios atendidos	74
Usuarios a 31 de diciembre	58
<i>Varones</i>	16
<i>Mujeres</i>	42

### 6.4. RESIDENCIA VÍRGEN DE FILERMO

El aumento de la población mayor de 65 años en el Municipio de Madrid en los últimos años ha supuesto un déficit de plazas de residencia. Por ello el Ayuntamiento de Madrid mantiene desde mayo de 1996 un convenio de colaboración para la



gestión de plazas residenciales con la Fundación Hospitalaria de la Orden de Malta, titular de la residencia "Virgen de Filermo".

El objetivo es facilitar alojamiento y atención integral a 12 personas mayores de 65 años, válidas, que carezcan de vivienda y de medios económicos suficientes para costearse una residencia privada.

Atiende preferentemente a solicitantes de los distritos de Villa de Vallecas, Puente de Vallecas, Vicalvaro y Moratalaz.

INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total	16.560.000	17.238.960	17.756.128
<i>Aportación Municipal</i>	3.216.290	3.307.464	3.600.000
<i>Aportación Usuarios</i>	8.041.973	8.202.812	8.448.231
<i>Aportación Fundación</i>	5.301.737	5.731.684	5.707.231
Aportación usuario/mes	55.847	56.963	58.658
Aportación Fundación/usuario/mes	36.817	39.803	39.633
Nº de plazas	12	12	12
<i>Varones</i>	2	2	2
<i>Mujeres</i>	10	10	10

## 6.5. PROGRAMA DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE PERSONAS MAYORES QUE VIVEN SOLAS EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO

En la ciudad de Madrid, según los datos del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2002, viven solas 132.595 personas mayores; de ellas el 37,9% (50.210), cuentan con 80 o más años de edad. Es un colectivo importante, y en algunos casos, incapaz de responder de forma satisfactoria a sus propias necesidades, debido fundamentalmente a una disminución de sus facultades físicas y/o psíquicas.

Las situaciones resultan especialmente graves cuando se trata de personas que se consideran autónomas, pero que han ido adoptando una serie de pautas de comportamiento que generan malestar en la convivencia con los vecinos, o incluso riesgo para su propia salud o la de los demás (acumulación de basuras, olores desagradables y falta de higiene).



Especialmente preocupantes son los casos de fallecimientos de personas mayores en sus domicilios en soledad, sin que nadie lo haya advertido.

Cuando se han estudiado las circunstancias que les rodeaban, se ha obtenido un perfil con las siguientes características: personas mayores que viven solas, especialmente mujeres, con escasos o nulos vínculos familiares, con pensiones insuficientes, que han sufrido caídas frecuentes y toman múltiples medicamentos, y en general, que padecen enfermedades y deficiencias con múltiples repercusiones en las esferas mental, funcional y social.

En definitiva, nos encontramos con personas mayores que viven situaciones de alto riesgo y que carecen de una atención adecuada. En este sentido se podría definir un perfil de "persona mayor de alto riesgo" cuando se dan cuatro elementos:

54

- persona mayor de 65 años de edad, o de 60 con gran minusvalía
- vive solo y no tiene ningún familiar que le atienda
- rechaza sistemáticamente los servicios y prestaciones ofertados para mejorar su situación
- presenta síntomas de enfermedad mental

Ante estos casos el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid ha diseñado un programa de detección e intervención preventiva en coordinación con otros servicios, entidades y administraciones que son competentes en la atención de estos casos (servicios de salud, fiscalía, juzgados, fuerzas de seguridad, etc.). Para ello es necesario en algunos casos acudir a la figura del internamiento involuntario, como estrategia que garantice un tratamiento adecuado, en el que se ha de tener en cuenta la situación bio-psico-social de la persona, persiguiendo su calidad de vida y bienestar.

Para llevar a cabo el programa se prevé un protocolo de actuación coordinado entre los distintos servicios intervinientes distinguiendo las siguientes fases en el proceso:

1. Detección: mediante un sistema por el que cualquier ciudadano que conozca el caso de una persona mayor de alto riesgo pueda comunicarlo fácilmente para que los servicios competentes inicien el proceso.



2. Inicio del caso: serán los Servicios Sociales Municipales, los Servicios de Salud de Atención Primaria y los Servicios de Salud Mental, los que podrán iniciar el caso, tras la detección realizada por cualquier ciudadano u otros servicios que se lo hayan comunicado. Para ello existirá un protocolo de actuación que agilice la valoración y propuesta de intervención a desarrollar.
3. Activación de las actuaciones a desarrollar: un equipo centralizará las actuaciones a desarrollar con la persona mayor, una vez que se haya valorado la necesidad de su internamiento involuntario en un hospital o residencia, garantizando la comunicación permanente entre los servicios que hayan de intervenir.

## 6.6. PLAZAS EN RESIDENCIAS FINANCIADAS POR EL AREA DE SERVICIOS SOCIALES Y LAS 21 JUNTAS MUNICIPALES

Desde el Área de Servicios Sociales y, fundamentalmente, desde los distritos municipales, se financian parcialmente (los usuarios realizan una aportación en función de sus rentas) numerosas plazas en residencias privadas, cuando las circunstancias familiares, de vivienda y de salud de la persona mayor obligan al internamiento en un centro residencial de manera inmediata. Normalmente estas plazas se ocupan temporalmente, en espera de que al beneficiario se le conceda una plaza en una residencia pública.

INDICADORES	1999	2000	2001
Importe ayudas económicas	57.582.034	77.788.367	73.081.419

El número de plazas financiadas directamente por el Área de Servicios Sociales es poco representativo frente al gasto de los Distritos por este mismo concepto, ya que desde el Área sólo se cubren las necesidades de los usuarios de los Apartamentos Municipales -que, como se ha mencionado, se destinan a personas válidas- cuando su deterioro les impide poder realizar las actividades de la vida diaria de forma autónoma e independiente.



Los datos referentes a estas plazas que se subvencionan desde el Área para usuarios de los Apartamentos Municipales son los siguientes:

<b>INDICADORES</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
Coste total	3.531.000	3.676.404	16.700.000
<i>Precio medio mensual/plaza</i>	147.125	153.184	133.890
<i>Aportación media mensual/usuario</i>	35.421	37.571	41.942



## 7. Servicios destinados a potenciar la participación de los mayores en las relaciones interpersonales, el ocio y el tiempo libre

### 7.1. CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

---

Son equipamientos de servicios sociales dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a personas mayores de 60 años, jubilados, pensionistas, cónyuges y viudos de los anteriores que tienen como fines los siguientes:

57

- Propiciar el contacto humano entre los socios
- Constituir un cauce permanente de comunicación entre las personas mayores del municipio y la administración municipal
- Promover actividades socio-culturales, ocupacionales, recreativas, etc.

Estos centros constituyen una red de atención muy diversa, tanto en su distribución geográfica como en la propia concepción arquitectónica del equipamiento. Tras la inauguración de dos nuevos centros a comienzos de 2002 el Ayuntamiento de Madrid cuenta con 71 centros de atención a las personas mayores, sobre los que pivotan en parte los programas distritales.

Esta red de centros constituye un espacio idóneo para desarrollar proyectos preventivos, de fomento de la participación social, de implantación del voluntariado, etc.

Las prestaciones que se ofrecen en los centros de mayores, dependiendo de la dimensión, infraestructura y número de socios son:

- Prestaciones de ocio y tiempo libre, en general
- Comedor





- Podología
- Peluquería
- Cafetería
- Biblioteca
- Gimnasia, terapia ocupacional o fisioterapia
- Diversos tipos de talleres
- Baile

En todas estas actividades prima la idea de proporcionar servicios gratuitos o a precio reducido, asequibles para los usuarios de los Centros.

La podología es una prestación de carácter médico-sanitario que se podría ofertar en un ámbito distinto al de los servicios sociales. No obstante, se está ofreciendo en un gran número de centros, ya que se considera que determinadas prestaciones, si no se acercan al usuario de los centros de mayores, probablemente no lleguen a ser utilizadas.

58

Esta prestación está concertada con el Colegio de Podólogos de Madrid. El usuario aporta 6,5\* euros por servicio, que son completados por el Área de Servicios Sociales con una cantidad para compensación del material fungible. La modalidad de aportación es similar a la establecida en el contrato de auxiliar domiciliario, con pago directo del usuario al podólogo.

El comedor es otra prestación muy importante que se ofrece en 31 de los Centros de Mayores. Tiene un precio muy asequible (en torno a 3 euros) y posibilita que el mayor tenga un régimen dietético más variado que el que probablemente tendría cocinando él mismo.

En los centros se desarrollan todo tipo de talleres, en función de la demanda formulada por los socios y las capacidades del centro. Los más implantados son los de animación sociocultural, manualidades, música, teatro, baile, gimnasia, inglés e informática. Estos talleres se desarrollan normalmente con contratación con entidades de animación sociocultural. Lo habitual es que sean gratuitos, si bien los usuarios deben aportar el material que se utiliza en cada taller.

En la mayoría de los centros se realizan campañas de prevención para la salud y de fomento de hábitos saludables, de educación vial, etc., y al menos en un centro por

\* Cuota vigente en los años 2002 - 2003.



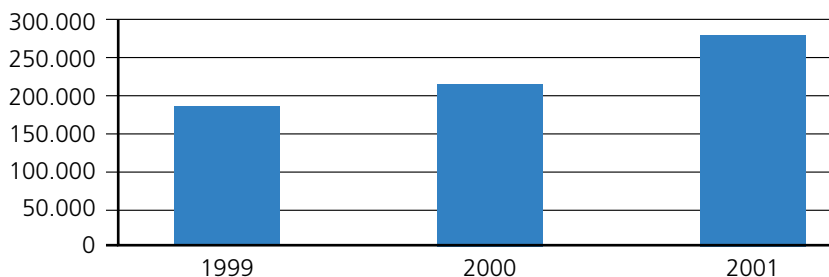
distrito se está llevando a cabo el programa "Internautas Solidarios", que facilita el acceso a internet a las personas mayores.

El baile es una actividad muy demandada por los mayores. Aporta un espacio de relación interpersonal a la vez que un motivo para hacer ejercicio, y propicia la organización de talleres de bailes de salón, etc.

Los viajes y excursiones son una de las actividades más solicitadas y que necesitan una mayor capacidad de gestión y de organización. Los aspectos de gestión de estas actividades son especialmente complejos y pueden producir algún tipo de inconvenientes para los usuarios e interferir en otras actividades del centro, lo que ha motivado varias instrucciones y circulares que pretenden enmarcar la organización de las mismas, con la menor distorsión posible en el funcionamiento cotidiano de los centros.

INDICADORES	1999	2000	2001
Nº Centros	68	69	69
Nº de Socios	182.026	211.883	277.595
<i>Hombres</i>	81.040	94.110	122.142
<i>Mujeres</i>	100.986	117.773	155.453
Nº de Centros con comedor-cafetería	58	60	68
Precio medio de comida	450	470	475
Nº Centros con podología	29	30	33
Nº Centros con peluquería	50	50	54
Centros con gimnasio	50	50	50

### SOCIOS DE LOS CENTROS DE MAYORES





## 7.2. AGENDA DEL MAYOR

---

Se trata de una agenda diseñada especialmente para las personas mayores, con un contenido informativo sobre servicios sociales, economía, salud y consumo, ocio y tiempo libre y transporte.

La primera edición de la agenda del mayor se realizó en 1994 y se distribuyó entre los centros de mayores y asociaciones sin ánimo de lucro.

Desde 1999 se edita con el patrocinio de la Obra Social de Caja Madrid y se garantiza la distribución de un ejemplar por cada domicilio en el que esté empadronada al menos una persona de 65 o más años.

## 7.3. COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LOS MAYORES

---

La Comisión de Participación de los Mayores es un órgano de carácter consultivo y asesor, adscrito al Área de Servicios Sociales, creado por Acuerdo Plenario del Ayuntamiento de Madrid de 26 de Mayo de 1.988 recientemente actualizado. Su finalidad es servir de cauce de participación a las Organizaciones y Asociaciones sin ánimo de lucro representativas de los Mayores, en las políticas del Ayuntamiento de Madrid con incidencia en su bienestar social y calidad de vida.

La Comisión de Participación de los Mayores está integrada por los siguientes miembros:

- a) Presidente: El Concejal Delegado del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, o persona en quien delegue
- b) Secretario: Un funcionario del Área de Servicios Sociales
- c) Vocales del Ayuntamiento de Madrid:
  - El Director de Servicios Sociales
  - El Jefe del Departamento de Mayores
  - Cinco vocales representantes de los siguientes servicios Municipales:
    - Policía Municipal y Movilidad Urbana
    - Coordinación Territorial



- Sanidad y Consumo
  - Cultura, Educación y Deportes
  - Urbanismo
- d) Los representantes de las organizaciones y asociaciones, sin ánimo de lucro, representativas de los mayores del municipio de Madrid, que en la actualidad asisten a la Comisión de Participación y los que puedan incorporarse a la misma por resolución del Concejal Delegado del Área de Servicios Sociales, previa conformidad de la mayoría de la propia Comisión de Participación de Mayores y hasta un número máximo de quince
- e) Tres representantes de los socios de los Centros Municipales de Mayores
- f) Tres Vocales Presidentes de los Consejos Sectoriales de Distrito de Servicios Sociales, designados por el Concejal Delegado del Área de Servicios Sociales en función del número de personas mayores y del envejecimiento de la población de los distritos procurando además su representatividad a nivel territorial

## 7.4. TARJETA ESPECIAL DE TRANSPORTE (BONOTET)

La Tarjeta Especial de Transporte es una prestación de carácter social que permite el uso, mediante el pago de una tarifa reducida, del servicio público de transporte urbano de superficie que presta la EMT. S.A., con excepción de la línea del aeropuerto. A ella tienen acceso las personas mayores que reúnan los siguientes requisitos:

- Tener 65 o más años e ingresos inferiores al S.M.I. (salario mínimo interprofesional).
- Jubilados por edad o invalidez con ingresos inferiores al S.M.I.
- Cónyuges de los anteriores, sin ingresos a su nombre.

En los dos primeros casos, cuando el titular tiene una persona a su cargo distinta del cónyuge y sin ingresos, la escala de ingresos máximos se establece en función de unos índices por número de personas a cargo.

1 persona a su cargo:	1,164 *S.M.I.
2 personas a su cargo:	1,390 *S.M.I.
3 ó más personas a su cargo:	1,765 *S.M.I.



INDICADORES	1999	2000	2001
Coste total	1.734.625.260	1.753.963.385	1.839.245.260
Precio unitario/viaje	68	70,5	76
Total viajes subvencionados	27.523.020	26.769.870	25.897.260
Total beneficiarios	270.570	269.000	274.442
Nuevos beneficiarios	6.750	6.043	5.442

## 7.5. JORNADAS Y ENCUENTROS

Desde el Área de Servicios Sociales se potencian Encuentros y Jornadas, tanto de representantes de las Juntas Directivas de los Centros Municipales de Mayores como para la participación de técnicos del Departamento de Mayores en iniciativas de asociaciones ajenas al Ayuntamiento (Universidad de la Experiencia Recíproca, Congreso de Organizaciones de Mayores, etc.)

Como actos más relevantes de los últimos años se pueden destacar las jornadas sociosanitarias que se desarrollaron el 23 y 24 de noviembre de 2000 en la Universidad Carlos III, y el foro sociosanitario con la iniciativa social que se celebró los días 30 y 31 de mayo de 2001 en el Centro Cultural Casa del Reloj del Ayuntamiento de Madrid.

En el año 2002 se participó en el Foro de Organizaciones no Gubernamentales de Personas Mayores y en la Feria Internacional del Mayor, que se llevaron a cabo de forma paralela a la II Asamblea Mundial de Envejecimiento, convocada por las Naciones Unidas y que tuvo lugar en Madrid entre el 8 y el 12 de Abril de 2002.



## 8. Apoyo a la Iniciativa Social

### 8.1. SUBVENCIONES

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid realiza anualmente una Convocatoria Pública de Subvenciones destinada a las entidades de la Iniciativa Social sin ánimo de lucro.

Desde el Programa de Atención a los Mayores, el Ayuntamiento de Madrid pretende fomentar proyectos de:

- Participación, ocio y tiempo libre, así como de investigación y realización de Jornadas sobre este colectivo
- Favorecer la permanencia del anciano en su domicilio
- Apoyar las alternativas de convivencia cuando el domicilio no permite a la persona mayor conseguir una calidad de vida aceptable
- Fomentar el voluntariado

INDICADORES	1999	2000	2001
Entidades subvencionadas	15	15	12
Importe	11.150.000	10.300.000	8.750.000

### 8.2. VOLUNTARIADO

Las personas mayores comprometidas en tareas de voluntariado social constituyen hoy una realidad presente en nuestra sociedad del bienestar. La gran disponibilidad de tiempo y el mantenimiento de sus capacidades personales, favorecen que muchas personas mayores de 65 años busquen un momento y un espacio para ayudar a los demás. En el marco de los Servicios Sociales se viene observando el incremento en la participación solidaria de nuestros mayores en tareas de compromiso social.



Por otra parte, distintas organizaciones de voluntariado prestan apoyo en la atención social a las personas mayores que lo necesitan.

En los diferentes distritos se desarrollan actuaciones en colaboración con entidades solidarias que cuentan con voluntarios, y que se incorporan en los diferentes programas y servicios. En unos casos los voluntarios son personas mayores que realizan una acción solidaria. En otros, se trata de voluntarios de otras edades que participan en el programa y las actividades que se desarrollan con los mayores.

Las actividades que realizan los voluntarios son de carácter asistencial y de contenido promocional. En el primer caso se concreta en tareas de acompañamiento, gestiones, etc. En el segundo caso, se trata de actividades de contenido socio-educativo.

Se cuenta con 27 entidades que trabajan específicamente en el Programa de Mayores, habiéndose suscrito convenios de colaboración con dos de ellas.

- Convenio con la ONG "Desarrollo y Asistencia".

Se viene desarrollando en 8 Distritos (Retiro, Salamanca, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Centro, Tetuán, Pte. De Vallecas, Chamartín). Los voluntarios de esta entidad participan en el Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio realizando labores de acompañamiento y apoyo personal. Se trata de un voluntariado asistencial con un claro contenido de proximidad y de actuación complementaria a las prestaciones básicas que se proporcionan desde este Servicio Social. Participan en este Programa un número aproximado de unos 357 voluntarios.

- Convenio con la entidad "Mensajeros de la Paz", para la realización del Programa de "Mayores Internautas". Se viene desarrollando desde hace 3 años y en el año 2001 han participado alrededor de 250 personas mayores en los 40 cursos organizados. Este Programa se encuentra implantado en los 21 Distritos.

Por otra parte, un número importante de personas mayores voluntarias, en torno a 350, participan de modo individual en los Centros de Mayores.

El año 1993 con motivo de la celebración del Año Europeo de las Personas Mayores y de la Solidaridad Intergeneracional se inició una actividad de orientación escolar a iniciativa de la Asociación de Jubilados de los Colegios Profesionales.



Las sesiones suscitan un gran interés entre los escolares, que demandan información sobre las motivaciones, intereses, problemas y gratificaciones personales que ha supuesto para los orientadores toda una vida de ejercicio profesional. El éxito de la iniciativa supuso que la actividad se haya mantenido cada nuevo curso, con la participación anual de 5 centros escolares.

### **La Escuela Municipal de Voluntariado Social**

---

Como dispositivo integrado en el Programa de Voluntariado, realiza actividades de información y formación a voluntarios mayores, principalmente desde el pasado año como consecuencia de su integración en la Red de Servicios Sociales. Durante 2001 recibieron información sobre actividades de voluntariado 182 personas mayores.

La Escuela constituye también un punto informativo y de acogida para aquellas personas que desean ser voluntarios. En este sentido, aproximadamente un 20% de demandas son de personas mayores de 65 años.

Las actividades formativas en las que han participado los mayores son las siguientes:

- Cursos básicos y/o de iniciación
- Cursos específicos sobre Voluntariado para Mayores
- Participación en el Foro sobre Mayores y Voluntariado

Asimismo, como otra de sus funciones, realiza una labor de apoyo a las entidades sociales para que éstas realicen sus actividades formativas. En este sentido, algunas entidades han desarrollado actuaciones formativas específicas dirigidas a mayores que han pasado por la Escuela (16 actuaciones en el año 2001).





# Anexo

## Ayuntamiento de Madrid – Información General: 010

### Área de Servicios Sociales:

Departamento de Mayores  
Carrera de San Francisco nº 10 - 28005 Madrid  
Tels. 91 588 3254 / 55 / 91 / 92 / 91 588 0743  
Fax: 91 588 0752  
Email mayores: [atenmayores@munimadrid.es](mailto:atenmayores@munimadrid.es)  
Adaptaciones Geriátricas: 91 588 0744  
Pisos Tutelados: 91 588 3043

67

### Teléfonos de Interés:

Área de Salud y Consumo: 91 588 2163  
Centro Municipal Geriátrico: 91 428 0212  
Policía Municipal: 092  
Sitade: 900 100 333  
Escuela de Voluntariado: 91 758 18 60      Fax: 91 758 18 64  
Información a los mayores de la Comunidad de Madrid: 91 522 10 04



## CENTROS DE SERVICIOS

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>
Centro: Puerta de Toledo	C/ Paloma, 39
Arganzuela: Casa del Reloj	Paseo de la Chopera, 10
Retiro: Retiro	C/ José Martínez de Velasco, 22
Salamanca: La Guindalera	C/ Pilar de Zaragoza, 28
Chamartín: Santa Hortensia	C/ Santa Hortensia, 15
Tetuán: María Zayas	Travesía María Zayas, s/n
Chamberí: Galileo	C/ Fernando el Católico, 35
Fuencarral-El Pardo: Centro Básico de SS.SS	C/ Badalona, 122
Moncloa-Aravaca: Dehesa de la Villa	C/ Antonio Machado, 22
Latina: Camarena	C/ Camarena, 10
Latina: Gallur	C/ Gallur, s/n
Carabanchel: M. Óscar Romero	C/ Monseñor Oscar Romero, 42
Usera: San Filiberto	C/ San Filiberto, 7
Puente Vallecas: San Diego	C/ Javier de Miguel, 10
Puente Vallecas: Entrevías	C/ Yuste, 8
Puente Vallecas: Pablo Neruda	C/ Gerardo Diego 8, esq. Extremeños
Puente Vallecas: R. Pérez de Ayala	C/ Ramón Pérez de Ayala, s/n esq. Marismas
Moratalaz: Fuente Carrantoña	C/ Fuente Carrantoña, 8
Ciudad Lineal: Luis Vives	C/ Hermanos García Noblejas, 160
Hortaleza: Concepción Arenal	C/ Javier del Quinto, s/n
Villaverde: Villalonso	C/ Villalonso, 12
Villa de Vallecas: Villa de Vallecas	C/ Peña Veiga, s/n
Vicálvaro: Vicálvaro	Avenida Real, 36
San Blas: San Blas	C/ San Faustino, s/n
Barajas: C. I. Teresa de Calcuta	Plaza del Navío, 4



## S O C I A L E S M U N I C I P A L E S

<b>Teléfono</b>	<b>Fax</b>	<b>Emails</b>
91 588 50 70/72/73	91 588 50 70	socicentro@munimadrid.es
91 588 62 65/66/67/70	91 588 62 68	csscasareloj@munimadrid.es
91 557 13 00/05/07/15	91 558 13 18	cssretiro@munimadrid.es
91 713 07 01/02/08/09	91 713 07 16	cssparagoza@munimadrid.es
91 510 68 50/52/54/55	91 510 68 53	csstahortensia@munimadrid.es
91 449 21 40/41/42	91 449 21 43	cssmariazayas@munimadrid.es
91 593 85 35/29	91 593 42 13	cssgalileo@munimadrid.es
91 735 55 10/11	91 735 14 98	cssfuencarral@munimadrid.es
91 373 25 64/ 2623	91 316 52 49	cssdehesavilla@munimadrid.es
91 719 89 80/81/82	91 719 89 84	csscamarena@munimadrid.es
91 422 03 40	91 422 03 44	cssgallur@munimadrid.es
91 360 29 81/82	91 360 29 83	socicarabanchel@munimadrid.es
91 565 60 20	91 565 60 38	csssanfiliberto@munimadrid.es
91 757 19 00/13	91 757 19 15	csssandiego@munimadrid.es
91 507 92 70/72/79	91 507 92 83	cssentrevias@munimadrid.es
91 380 68 40/41	91 380 68 47	csspabloneruda@munimadrid.es
91 502 19 11/12/15	91 502 19 13	cssperezayala@munimadrid.es
91 588 74 62/66/67	91 588 74 65	cssfcarrantona@munimadrid.es
91 440 23 60/61/62	91 440 23 76	cssluisvives@munimadrid.es
91 382 15 61/63	91 382 15 74	csscarenal@munimadrid.es
91 710 03 70/71	91 710 03 75	cssvillalonso@munimadrid.es
91 778 99 03	91 778 97 01	cssvallecas@munimadrid.es
91 775 31 50	91 775 31 54	cssvicalvaro@munimadrid.es
91 741 23 19/2484	91 741 28 54	csssanblas@munimadrid.es
91 329 59 20/2235	91 329 18 94	cssbarajas@munimadrid.es



## CENTROS MUNICIPALES

**Nombre**

Centro: Benito Martín Lozano

Centro: San Francisco

Arganzuela: Centro Dotacional Integrado

Arganzuela: Casa del Reloj

Retiro: Pérez Galdós

Retiro: Pío Baroja

Salamanca: La Guindalera

Chamartín: Castilla

Chamartín: Prosperidad Sta. Hortensia

Chamartín: Nicolás Salmerón

Tetuán: La Remonta

Tetuán: Leñeros (Próxima Inauguración)

Chamberí: Sta. Engracia

Chamberí: Blasco de Garay

Fuencarral-El Pardo: La Vaguada

Fuencarral-El Pardo: Peña Grande

Fuencarral-El Pardo: Islas Jarvi

Fuencarral-El Pardo: Alfonso XII

Moncloa-Aravaca: Aravaca

Moncloa-Aravaca: Dehesa de la Villa

Moncloa-Aravaca: Manzanares

Moncloa-Aravaca: Ferraz

Latina: Ciudad de Méjico

Latina: Campamento

Latina: Lucero

Latina: Cerro Bermejo

Latina: Casa de Campo



# A L E S D E M A Y O R E S

## Dirección

## Teléfono

c/ San Joaquín, 10	91 531 3268
c/ Jerte, 3	91 588 3000
c/ Canarias, 17	91 506 3615
Pº de la Chopera, 10	91 588 6216
Avda. Ciudad de Barcelona, 182	91 551 4047
c/ Pío Baroja, 8	91 504 2451
c/ Pilar de Zaragoza, 28	91 713 0701
Pº de la Castellana, 304	91 733 9830
c/ Sta. Hortensia, 15	91 510 6862
c/ Mantuano, 51	91 519 4714
Plaza de La Remonta, s/n	91 425 0566 / 62
c/ Santa Engracia, 118	91 399 4104 / 2940
c/ Blasco de Garay, 40	91 448 8458
c/ Guinzo de Limia c/v Alfredo Marquerié	91 731 0290
c/ Isla de Ons, 20	91 738 6359
c/ Islas Jarvi, 1	91 735 1795
c/ Carboneros, s/n	91 376 2066
Plaza Corona Boreal, s/n	91 307 8277
c/ Antonio Machado, 22	91 373 0224
c/ Lanzada, s/n	91 559 0798
c/ Ferraz, 11	91 542 9483
c/ Rafael Finat, 47	91 706 2295
c/ Azor, s/n	91 512 0171
c/ Cebreros, 66	91 464 1602
c/ Pericles, 6	91 479 8211
Av. de Portugal, s/n	91 588 9383



## CENTROS MUNICIPALES

**Nombre**

Carabanchel: Roger de Flor

Carabanchel: Tierno Galván

Carabanchel: Monseñor Oscar Romero

Carabanchel: Francisco de Goya

Usera: San Filiberto

Usera: Evangelios

Usera: Zofio

Usera: José Manuel Bringas

Usera: Arturo Pajuelo

Usera: Orcasur

Pte. Vallecas: San Diego

Pte. Vallecas: Ramón Pérez de Ayala

Pte. Vallecas: Pablo Neruda

Pte. Vallecas: El Pozo

Pte. Vallecas: Casa del Bulevar

Pte. Vallecas: Alto del Arenal

Pte. Vallecas: Entrevías

Moratalaz: Moratalaz

Moratalaz: Nicanor Barroso

C. Lineal: Príncipe de Asturias

C. Lineal: Elipa

C. Lineal: Luis Vives

C. Lineal: Ascao

C. Lineal: San Juan Bautista

C. Lineal: Canal de Panamá

Hortaleza: Concepción Arenal

Hortaleza: Huerta de la Salud



## A L E S D E M A Y O R E S

Dirección	Teléfono
Plaza Roger de Flor, s/n	91 471 9057
c/ Carrero Juan Ramón, s/n	91 460 6155
c/ Monseñor Oscar Romero, 42	91 360 2981
c/ Alejandro Aleix, 1-3 c/v Progreso	91 508 1321
c/ San Filiberto, 7 bajo	91 560 7439
c/ Evangelios, 42	91 476 5011
c/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 31	91 469 4451
c/ de la Unidad, s/n	91 341 8417
c/ Segura, s/n	91 341 2030
Plaza del Pueblo, s/n	91 318 8093
c/ Javier de Miguel, 10	91 757 1902
c/ Ramón Pérez de Ayala, s/n esq. Las Marismas	91 502 1915
c/ Gerardo Diego, 8	91 380 6840
Avda. de las Glorietas, 19-21	91 786 0211
c/ Peña Gorbea, 22	91 757 0520
c/ Sierra Salvada, 57	91 786 3653
c/ Yuste, 8	91 507 9272
c/ Arroyo Belincoso c/v C° Vinateros	91 328 2656
c/ Encomienda de Palacios, s/n	91 772 7078
c/ Hermanos García Noblejas, 14	91 588 7591
c/ Santa Felicidad, s/n	91 405 1914
c/ Hermanos García Noblejas, 160	91 440 2370
c/ Ascao, s/n	-
c/ Bueso Pineda, 8	91 415 5829
c/ Canal de Panamá, 8	91 405 0866
c/ Javier del Quinto, s/n	91 382 1563
c/ Mar de las Antillas, s/n	91 764 5542



## CENTROS MUNICIPALES

**Nombre**

Hortaleza: San Benito

Hortaleza: Bucaramanga

Hortaleza: Rosalía de Castro

Hortaleza: Pinar del Rey

Hortaleza: Villa Rosa

Hortaleza: Nuestra Señora de la Merced

Villaverde: José Ortuño Ponce

Villaverde: Villalonso

Villaverde: María Zambrano

Villaverde: Nuestra Señora de los Ángeles

Villa de Vallecas: Santa Eugenia

Villa de Vallecas: Villa de Vallecas

Vicálvaro: El Madroño

Vicálvaro:

San Blas: Canillejas

San Blas: Antonio Machado

Barajas: Barrio Aeropuerto

Barajas: Teresa de Calcuta

Barajas: Casco Histórico de Barajas





## A L E S D E M A Y O R E S

Dirección	Teléfono
c/ Carrión de los Condes, 73	91 766 8185
Avda. Barranquilla, 1	91 763 2119
c/ Motilla del Palancar, 13	91 388 3699
c/ López de Hoyos, 329	91 300 0002
c/ Mota del Cuervo, 12	91 759 9639
Plaza Nuestra Señora del Tránsito, 12	91 759 0973
c/ José Ortuño Ponce, 3	91 797 4311
c/ Villalonso, 12	91 798 3810
Plaza de los Pinazos, s/n	91 710 0411
c/ Arama, s/n	91 796 7527
Avda. del Mediterráneo esq. Zazuar	91 331 7080
c/ Pico Mampodre, 6	91 332 8757
c/ Villardondiego, s/n	91 775 3140
Avda. Daroca c/v a Fuente de Arriba (en construcción)	
Plaza Mora de Rubielos, 3	91 320 5920
c/ Arcos del Jalón, s/n	91 313 5296
c/ Pradoluengo, s/n	91 329 3264
Plaza del Navío, 4	91 329 5920
Plaza del Mercurio, 1	91 588 8175

Área de Servicios Sociales  
Carrera de San Francisco, 10  
28005 Madrid



Ayuntamiento de Madrid  
Área de Servicios Sociales