



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 377/2023

Asunto: Personas mayores / Necesidad de un servicio de atención personalizada y preferente

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de la Presidencia

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de oficio que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Los enfoques y las políticas públicas diseñadas para las personas mayores deben tener en cuenta que las características y necesidades específicas asociadas al proceso de envejecimiento requieren el desarrollo de estrategias de apoyo que favorezcan la participación de esta población en la comunidad, su autonomía y bienestar.

De hecho, el problema del envejecimiento de la población es uno de factores externos que más incide en la organización del conjunto de los sistemas asistenciales, condicionando la necesidad de adecuar su estructura a una nueva realidad social.

Por ello, los principios de actuación para lograr un envejecimiento de calidad se han de centrar en la provisión de los ajustes precisos para garantizar y potenciar la inclusión real de nuestros mayores en la comunidad y su autodeterminación. Y es que aunque muchas personas mayores realizan su vida cotidiana de forma autónoma, debe reconocerse que existen diferencias notables dentro en este colectivo y es mayor, en general, su vulnerabilidad.

Conscientes de esta necesidad, en algunas Comunidades Autónomas se han comenzado a promover iniciativas destinadas a proporcionar una atención más personalizada a la población mayor con el objetivo de apoyar su independencia, su desarrollo personal y romper con los obstáculos que dificultan o impiden sus relaciones con la Administración.



Destaca, en este sentido, el sistema de atención administrativa general y preferente creado por la Xunta de Galicia para los mayores en esa Comunidad (Canle +65), que incluye servicios como la atención presencial prioritaria en las oficinas de información y registro administrativo; en la Agencia Tributaria; así como una línea gratuita específica de atención telefónica para informar sobre servicios o procedimientos administrativos; y un sistema personalizado de atención telefónica en los centros de salud.

Se trata de una iniciativa seguramente pionera en España destinada a proporcionar una atención más personalizada y un apoyo a la independencia de las personas mayores en distintos ámbitos de actuación de la administración pública. Facilita, así, el contacto directo y preferente del mayor con la Administración, incluyendo unos servicios que sobrepasan el alcance de los teléfonos de atención al mayor que gestionan los servicios sociales de muchas Comunidades autónomas (como Castilla y León) para facilitar información sobre recursos y servicios, e identificar factores de riesgo.

Uno de los ejes de este programa innovador es la mejora de la calidad asistencial. Ello lleva implícita una atención particular y preferente hacia ellos para tratar de hacerles las cosas más fáciles dentro del sistema administrativo.

Pues bien, es deseable que las personas mayores de nuestra Comunidad Autónoma, en consideración a los derechos reconocidos en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, puedan disfrutar de similares posibilidades para facilitar de una mayor integración.

La diversidad de prestadores de los servicios de atención al ciudadano y las dificultades operativas de coordinación, justifican la necesidad de incorporar a su organización y gestión un nuevo enfoque estratégico, técnico y multidisciplinar, que posibilite:

- una eficiente utilización de todos los recursos de atención disponibles, con independencia del tipo de funciones que desempeñen los servicios implicados;
- una mejora de la coordinación de esos servicios de atención administrativa;
- la orientación de la calidad de atención hacia las necesidades particulares de los mayores;
- y el logro de la mayor satisfacción en el trato personal.

Consideramos que la orientación de los servicios a los ciudadanos adquiere una dimensión estratégica en relación con la calidad de la atención recibida y esperada por nuestros mayores. Su situación ofrece una heterogeneidad y diversidad de circunstancias superior a la de otros grupos de la población y, por ello, requiere una mayor intensidad en



la atención, no sólo en los aspectos asistenciales, sino también en la gestión de aspectos complementarios de carácter administrativo, de forma que una mayor personalización y preferencia llegue a ser determinante para garantizar unos cuidados comprensivos y una asistencia de calidad.

Esto es, la atención de las personas de edad debe ir más allá de atender lo puramente patológico, sino que debe abarcar el bienestar de las personas mayores en su integridad, lo que justifica y exige que la Administración autonómica, atendiendo a su compromiso social y al ejercicio de sus competencias, a presentar una estrategia de actuación que de soporte a un sistema de atención de responsabilidad pública capaz de responder de forma coherente y eficaz a las necesidades específicas que, diferentes a las de cualquier otro grupo de población, presentan las personas mayores.

Considerando, pues, que la Administración de esta Comunidad debe ajustarse al principio de mejora continua, poniendo en práctica métodos que permitan prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, participativa y con mayor celeridad, se estima oportuno, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, formular la siguiente **Resolución** a la Consejería de la Presidencia:

ÚNICA: Que desde la Dirección General de Atención al Ciudadano se analice y valore la necesidad de impulsar el desarrollo y puesta en marcha de un programa de atención y apoyo administrativo preferente y personalizado para la población mayor en nuestra Comunidad Autónoma en el conjunto de los sistemas o canales de información administrativa y atención al ciudadano de cada servicio de la Administración autonómica, con la finalidad de mejorar e intensificar una atención personal de la administración que responda específicamente a sus necesidades particulares, con independencia de la responsabilidad o dependencia administrativa de los servicios implicados; aplicando para ello los mecanismos e instrumentos de colaboración necesarios con otros servicios competentes de la Comunidad.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de la Presidencia en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera. Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López