

miércoles 7 de julio de 2021

El director de Derechos Sociales de Canarias avala la nueva OAS de La Laguna y su “exportabilidad” para reforzar los servicios sociales



El director general de Derechos Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, Francisco Javier Bermúdez Díaz, ha visitado recientemente la Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS) de La Laguna para conocer el modelo de gestión de este nuevo sistema de acceso a los servicios sociales con el que el Área de Bienestar Social quiere reducir los tiempos de espera para la ciudadanía, agilizar los trámites y consultas con el apoyo de profesionales, centralizar múltiples gestiones y ofrecer mecanismos resolutivos contra la brecha digital. Bermúdez Díaz, que estuvo acompañado del concejal de Bienestar Social, Rubens Ascanio, valoró muy positivamente esta iniciativa municipal “innovadora en Canarias” y su “exportabilidad” a otras ciudades del Archipiélago.

Ascanio destacó que “estamos registrando un incremento de las solicitudes en los servicios que supera toda capacidad administrativa, pero las estadísticas del Área también nos muestran que el 60% de las demandas se resuelven en una o dos citas, de ahí la importancia de desarrollar este tipo de servicios de primera atención que, además de reducir la lista de espera en las Unidades de Trabajo Social (UTS), nos permite dar soluciones a las personas con dificultades para acceder a los trámites online y ofrecer la mejor y más rápida atención posible a la ciudadanía”.

Asimismo, recordó que esta oficina “es una de las nuevas medidas para la mejora integral de los Servicios Sociales en La Laguna, que incluyen el refuerzo del equipo de profesionales, la modernización de los sistemas de gestión, el aumento presupuestario hasta alcanzar los 120 euros de gasto social por habitante, el mayor de los grandes municipios de Canarias, y la apuesta por la cooperación, para aglutinar esfuerzos y responder a la situación de crisis socioeconómica vinculada a la pandemia”.

Entre las demandas que más se han incrementado en el Área, se incluyen las prestaciones básicas de alimentación, alojamiento, apoyo social e información y asesoramiento. A esto se suma que Bienestar Social atiende a personas mayores, en situación de dependencia, familias con menores o personas con discapacidad. Ante esta situación, la OAS surge a propuesta del personal del Área como una contribución a la necesidad de generar un modelo centrado en la persona y con el fin de prevenir las desigualdades y favorecer la inclusión social.

Esta Oficina, que esta semana cumple su primer mes en funcionamiento, se plantea como un proyecto piloto de dos años y con la intención de extenderse a los distritos con mayor población. Cuenta con un equipo de 9

trabajadoras sociales que, además de la atención presencial en horario de mañana, atienden telefónicamente por las tardes y ofrecen la información, el asesoramiento y la valoración previa ante las diferentes demandas y necesidades planteadas, una iniciativa que trabaja en contacto estrecho con las UTS para agilizar las derivaciones necesarias y garantizar una atención profesional y cercana.

El horario de atención presencial es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, mediante cita previa que se pedirá al teléfono 922 608 888 o de forma presencial en la misma oficina. Además, para ampliar la cobertura del servicio, hay un servicio de atención exclusivamente telefónica entre las 15:00 y las 20:00 horas en el mismo número de la cita previa. La oficina está ubicada en la calle 6 de Diciembre, número 30 A, local bajo.

Los objetivos de la OAS incluyen reducir considerablemente el tiempo de lista de espera en las agendas de las UTS de Zona y de PCI, ofrecer a la ciudadanía una primera atención más rápida, atender demandas que se puedan resolver en una o dos citas y agilizar todas las atenciones e informaciones relacionadas con prestaciones que se atiendan en este nivel, así como mejorar la calidad en la atención y la capacidad organizativa, y facilitar el diseño de protocolos que ayuden a estandarizar los procedimientos en la atención y el acceso a las prestaciones y a los recursos.