

martes 15 de junio de 2021

La Laguna abre la Oficina municipal de Información y Atención Social para reducir la lista de espera y agilizar la respuesta a las necesidades de la ciudadanía



Oficina de Atención Social

El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de La Laguna ha puesto en marcha la Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS), un servicio que actuará como una primera línea de orientación y valoración inicial para agilizar las consultas y los trámites a las personas que acuden por primera vez a los Servicios Sociales municipales o llevan más de un año sin hacer uso de ellos, reducir la lista de espera en las Unidades de Trabajo Social (UTS), 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.

Esta OAS 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, atenderán telefónicamente por las tardes y garantizarán la información, el asesoramiento y la valoración previa ante las diferentes demandas y necesidades planteadas, una iniciativa que trabajará en contacto estrecho con las UTS para agilizar las derivaciones necesarias y garantizar una atención profesional y cercana.

El alcalde de La Laguna, Luis Yeray Gutiérrez, y el concejal de Bienestar Social, Rubens Ascanio, han inaugurado hoy estas nuevas instalaciones, en compañía de los representantes de la empresa adjudicataria, Victoria Tortosa y Leocadio Hernández, respectivamente; de la jefa de Servicio del Área de Bienestar Social y Calidad de Vida, Rosa Ana García, y de la trabajadora social municipal que ha sido una de las principales impulsoras del proyecto, Fátima Marichal. Los representantes de la Administración local agradecieron a la empresa “su diligencia, esfuerzo y rapidez para tener disponible esta oficina en un tiempo récord”.

El alcalde manifestó que “estamos en un momento en el que las administraciones tenemos que dar el do de pecho y esta oficina es un ejemplo más del camino en el que está trabajando este equipo de gobierno, ofreciendo un Ayuntamiento más cercano y humano donde las personas son el centro de las políticas. La Laguna necesitaba un espacio en el que se agilice la respuesta a los vecinos y vecinas, especialmente en situación de vulnerabilidad, y hoy por fin contamos con este proyecto tan importante e innovador”.

Rubens Ascanio declaró que “hay mucho corazón y cabeza en esta iniciativa, una nueva puerta que se abre para ofrecer una atención más rápida y el acompañamiento necesario a las personas con necesidades sociales”. Además, señaló que esta oficina “es uno de los pasos que estamos dando 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”.

El concejal explicó que “estamos registrando un incremento de las solicitudes en los servicios que supera toda capacidad administrativa, con UTS que atienden un aluvión de demandas y que, pese al esfuerzo y dedicación de las y los profesionales, están acumulando listas de espera de un mes o más. Antes de esta crisis, los Servicios Sociales municipales atendían a una media de 20.000 citas anuales, pero ahora registramos en el 010 hasta 3.000 llamadas mensuales vinculadas a temas sociales. 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, agilizarán las soluciones para la ciudadanía”.

Entre las demandas que más se han incrementado, 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 se plantea como una contribución a la necesidad de generar un modelo centrado en la persona y que garantice que la ciudadanía pueda acceder y utilizar los recursos sociales en el menor tiempo posible, con el fin de prevenir las desigualdades y favorecer la inclusión social.

Trámites

Esta oficina de primera atención obedece a una metodología de análisis estructurado de la demanda y organización de la respuesta necesaria. Entre los servicios que prestará, se incluyen la atención personalizada, toma de datos y registro de las atenciones a las personas o grupos, datos que se emplearán en un análisis continuado de la demanda para mejorar la planificación de las políticas sociales.

El personal se encargará de dar a conocer a las personas sus derechos, obligaciones, los recursos existentes y los procedimientos o alternativas disponibles ante una situación de necesidad social determinada, para facilitar su acceso a todos los recursos del sistema que fueran de su interés y necesarios en la resolución de su demanda social.

Además, evaluará cada caso para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la problemática planteada, ya sean inmediatas (ofreciendo el recurso idóneo o el conjunto de medidas para aliviar o superar su situación) o mediante canalización a su UTS de Zona o a otras unidades municipales especializadas.

Entre los trámites que realizará este servicio de primera atención, se incluye la información sobre todas las ayudas sociales municipales, iniciativas de empleo y formación, deuda de agua y tramitación de fraccionamientos y del fondo social de agua, la existencia de recursos alojativos, además de la tramitación de solicitudes para la Teleasistencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio o las Escuelas Infantiles municipales, así como la información de los distintos proyectos del municipio o a entidades del tercer sector para necesidades básicas y programas.

A su vez, ofrece información y asesoramiento para otras prestaciones supramunicipales y una información técnica de calidad que permita que la ciudadanía acuda con toda la documentación precisa para el trámite de su demanda, también en materias como la valoración de la solicitud de las Pensiones No Contributivas (Jubilación y Discapacidad), ayudas para emigrantes españoles retornados o la solicitud de reconocimiento de la Situación de Dependencia, así como del Grado de Discapacidad o las tarjetas de estacionamiento.

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.

El servicio está dirigido a toda la ciudadanía del municipio y, especialmente, a aquellas personas que acuden por primera vez o llevan más de un año sin acudir a los Servicios Sociales municipales, bien por propia iniciativa o porque han sido derivadas de otros recursos o programas. Ofrecerá información general y atención social básica a personas, familias, grupos e instituciones, con asesoramiento especializado sobre los derechos que pudieran corresponderles y los recursos sociales existentes, y canalizando, cuando sea necesario, a otros servicios o recursos.

No obstante, por la distancia y para evitar desplazamientos, los vecinos y vecinas de la zona de la Comarca nordeste que cumplan esos requisitos temporales de acceso a los servicios podrán elegir entre ser atendidos en esta oficina o en sus respectivas UTS de Tejina o Valle de Guerra.

Horarios y equipo

El horario de atención presencial será 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, habrá 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.