

sep. 15, 2021

El delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid, Pepe Anierte, ha firmado hoy un convenio de colaboración con las entidades adjudicatarias del servicio municipal de Teleasistencia Domiciliaria y con tres organizaciones no gubernamentales de voluntariado para la detección, derivación y atención a usuarios del servicio que sufran soledad no deseada. El convenio se enmarca en el Plan municipal contra la soledad no deseada del Ayuntamiento y el acto ha contado con la asistencia de la delegada de Seguridad y Emergencias y portavoz municipal, Inmaculada Sanz.

El servicio de Teleasistencia atiende actualmente a 115.000 usuarios, sobre todo personas mayores de 65 años, muchas de las cuales viven solas, lo que lo convierte en uno de los programas de mayores dimensiones del Ayuntamiento de Madrid. Gracias a este convenio, los trabajadores de las tres adjudicatarias del servicio -Asispa, Atenzia y Tunstall Televida- podrán detectar casos de soledad no deseada entre los usuarios del servicio utilizando para ello un cuestionario elaborado por la Dirección General de Mayores.

Una vez detectado un caso, y tras una valoración profesional, se podrá derivar a alguna de las tres entidades sociales firmantes del convenio: [Nadiesolo](#), [Grandes Amigos](#) y [Solidarios](#). La primera lleva 25 años acompañando a las personas mayores en sus domicilios; la segunda gestiona el servicio Madrid Vecina, que convierte a los comerciantes en “antenas” capaces de detectar la soledad; y Solidarios cuenta con el programa intergeneracional Convive, por el que personas mayores dan alojamiento a estudiantes en Madrid. Las tres organizaciones colaboraban ya con el Ayuntamiento.

### **Plan municipal contra la soledad no deseada**

Anierte ha señalado que la firma de este convenio es “un paso muy importante en el Plan contra la soledad no deseada que desarrolla el área social junto a Madrid Salud, organismo del Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias”. Según ha explicado, el abordaje de este problema en personas mayores se basa en tres ejes: “poner todos los servicios municipales para mayores mirando a la soledad; trabajar el entorno vecinal con las entidades sociales; y las visitas y talleres que estamos haciendo en virtud del nuevo contrato que acaba de entrar en vigor”. El nuevo convenio une el primer eje con el segundo, potenciando la coordinación entre Ayuntamiento y el tercer sector.

La delegada de Seguridad y Emergencias y portavoz municipal, Inmaculada Sanz, por su parte, ha destacado el trabajo del organismo autónomo Madrid Salud para combatir esta cuestión, que ha señalado como “un problema de salud pública que en los últimos años ha experimentado una creciente incidencia”. De hecho la situación se agravó durante la pandemia, lo que motivó que los Acuerdos de la Villa recogieran dos medidas referentes a esta problemática.

“Madrid Salud trabaja desde hace años en actuaciones preventivas y de promoción orientadas a facilitar el encuentro interpersonal entre los ciudadanos de nuestros barrios”, ha señalado Sanz, quien ha asegurado que “es necesario abordar este problema de una manera integral, complementando las actuaciones que se llevan a cabo desde distintas áreas de gobierno, para que nuestro servicio a la ciudadanía sea más eficaz y de mayor calidad”.

De ahí la puesta en marcha del Plan municipal contra la soledad no deseada por parte de las dos áreas, que implementan conjuntamente las actuaciones a través de nuevos programas o con la continuación de iniciativas que ya se estaban desarrollando. Por parte de Madrid Salud, este proyecto implicará a más de 350 profesionales municipales en casi una veintena de centros. Sanz ha resaltado, además, la puesta en marcha de una web ([soledadnodeseada.es](http://soledadnodeseada.es)) que, desde mayo, ha registrado unas 65.000 visitas de 40.000 usuarios informándose sobre actividades municipales programadas para combatir la soledad no deseada.

Por su parte, las empresas que gestionan la Teleasistencia han destacado la capacidad del servicio como centro coordinador de recursos de diferentes ámbitos y su aportación para mejorar la vida de las personas mayores, mientras que las entidades sociales han resaltado el “valor y la pertinencia del voluntariado social y la participación ciudadana”, explicando que son “el complemento perfecto al trabajo de los profesionales de los servicios sociales”.

Sanz y Anierte presentaron el pasado mes de mayo este plan, al que se ha destinado un presupuesto de 2,5 millones de euros. Mientras que la Dirección General de Mayores centra sus esfuerzos en las personas de más de 65 años, el organismo autónomo Madrid Salud ofrece una atención general a toda la población.

La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia.