mar. 17, 2026

¿Qué es el Trabajo Social? Si le preguntamos a diferentes personas, cada una nos dará su definición y, seguramente, todas sean distintas, pero para nosotros, como profesionales, el Trabajo Social son todas aquellas aportaciones que hacemos, todas las ideas y pensamientos que tenemos, así como nuestro compromiso y labor en nuestro día a día.

Con el lema 'Construir esperanzas y armonía', creemos en nuestro trabajo diario, nuestro compromiso social, y nuestra responsabilidad de fomentar la autonomía y la dignidad humana.

Este artículo nace de la publicación de la ponencia que tuvo lugar en el Acto conmemorativo del '30 Aniversario del Servicio de Teleasistencia' en el Ayuntamiento de Murcia.

Como decía Charles Chaplin: "Los seres humanos queremos hacer felices a los demás. Esa es la verdadera razón de vivir". Y eso es, en esencia, lo que tratamos de hacer cada día desde los servicios sociales municipales: acompañar**, cuidar y, en definitiva, mejorar algún aspecto de la vida de las personas**.

Cada ser humano es único y diferente a todos los demás. Con nuestro espíritu de vocación pública, intentamos ser conscientes de esta realidad.

Desde nuestra área, como Servicios Sociales de Atención Especializada de colectivos en situaciones de necesidades específicas, atendemos a personas mayores y con discapacidad, con dos claros objetivos: **promover el envejecimiento activo y apoyar la solidaridad familiar**.

En este sentido, el **Servicio de Teleasistencia** puede enmarcarse dentro de los servicios de envejecimiento activo, al ser un recurso que cumple una **excelente función preventiva y de promoción de la autonomía personal**, ya que posibilita la permanencia de las personas usuarias en su medio habitual de vida, permite seguir en contacto con su entorno socio-familiar, evita el desarraigo y asegura la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas, al tiempo que proporciona seguridad, tanto a las personas mayores como a sus familiares, que confían en una respuesta rápida y eficaz en caso de emergencia.

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Murcia han sido pioneros en muchos sentidos. Ya en los años 80, a través de la intervención diaria, detectábamos una necesidad clara: **las personas mayores deseaban permanecer en sus hogares**, en su entorno habitual, junto a su familia, sus vecinas y vecinos, en su barrio, y con sus recuerdos. Esto que hoy llamamos 'envejecimiento activo', y 'permanencia en su entorno', ya se intuía como una prioridad y necesidad vital.

Durante esa década se empezaba a observar el impacto de los cambios sociales: el envejecimiento de la población a causa de que la esperanza de vida era cada vez más alta ya hacía que las personas vivieran más tiempo y sus necesidades fueran cambiando y evolucionando. Consecuentemente, muchas veces las familias no podían responder solas a estas nuevas realidades.

Además, todos estos cambios se producían en un momento en el que las **mujeres**, principales cuidadoras tanto en ese momento como ahora, **comenzábamos a incorporarnos masivamente al mercado laboral**, por lo que sabíamos que los servicios públicos de apoyo para la permanencia en el domicilio y en el entorno eran imprescindibles para garantizar la seguridad y el bienestar de las personas mayores. Y había que ponerlos en marcha con una **visión de futuro**.

La evolución del Servicio de Teleasistencia

En 1992, a la Sección de Familia e Iniciativa Social del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia se nos hizo el encargo de poner en marcha el Servicio de Teleasistencia. Como trabajadora social, fui la responsable de recopilar la información sobre cómo se estaba implantando en otros municipios. Queríamos aprender, conocer sus dificultades.

Así, en octubre de 1994, nos adherimos al Convenio Marco suscrito entre el IMSERSO y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Este programa fue un hito: por primera vez, los avances tecnológicos se adaptaban a las necesidades sociales y lo hacían con el impulso conjunto de la administración pública y las entidades privadas.

Empezamos el servicio atendiendo a 90 personas usuarias. Recuerdo con especial emoción la instalación del primer terminal. Aquel pulsador que colocamos simbolizaba una red invisible de seguridad, cuidado y compañía. Desde entonces, el servicio no ha dejado de crecer: **de 90 personas en 1994 a casi los 4.000 en la actualidad**; siendo además un servicio sin lista de espera. La empresa adjudicataria, **Tunstall Televida**, nos ha acompañado en este camino de transformación, mejorando y consolidando el modelo.

Desde entonces, el Ayuntamiento de Murcia ha mantenido el Servicio de Teleasistencia como un servicio esencial en el marco de los Servicios Sociales de atención primaria, consolidando un modelo adaptado a los cambios sociales y normativos. Entre estos cambios, destaca la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que reconoce la teleasistencia como un derecho subjetivo.

Desde el principio, diseñamos este servicio como un recurso complementario al resto del sistema público de atención social y sanitaria. Como decía M. Blanco Romero, en *Algo más que teleasistencia (*Revista eSalud.com, 2007), la teleasistencia ha sido "el recurso que mayor impacto ha tenido en menor tiempo y que más rápido ha evolucionado".

Este recurso no tendría dicho impacto sin la coordinación y la complicidad entre los servicios sociosanitarios y la tecnología adaptada a las necesidades sociales. Esa alianza sigue siendo hoy en día fundamental para su sostenibilidad, y un reto en el sentido de mantener una adecuada y eficaz coordinación entre los distintos sistemas.

Hoy, treinta años después, podemos decir que **el Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Murcia es un recurso**

plenamente consolidado, eficaz y altamente valorado por la ciudadanía. Un servicio que no solo ha crecido en el número de personas atendidas, sino que está en permanente adaptación a los cambios sociales, familiares y tecnológicos.

El éxito del servicio es fruto de la complicidad entre la administración pública, la empresa prestadora y, sobre todo, las personas usuarias y sus familias. Ellas son el centro. Y para ellas trabajamos. Este servicio es **un claro ejemplo de una adecuada colaboración público-privada para mejorar la vida de las personas**.

El envejecimiento de la población

Según el doctor en Ciencia Política y de la Administración por la EHU, Aitor Urrutia (2018) en materia de envejecimiento, han cambiado muchas cuestiones, como las condiciones sociales, económicas y políticas, que han otorgado un período más largo de tiempo a la persona en el ciclo de la vida, cosa que nos ha hecho más conscientes de los derechos, necesidades y preferencias de nuestros mayores.

Vivimos en una sociedad que envejece. Nuestra estructura demográfica se enfrenta a un continuo proceso de envejecimiento que se ve acelerado por el descenso de la natalidad y los saldos migratorios negativos. Cada vez hay más personas mayores y cada vez viven más años. En España, la esperanza de vida supera ya los 85 años en las mujeres y los 80 en los hombres. El fenómeno de la longevidad transforma nuestras formas de vida y exige respuestas nuevas como un proceso dinámico que debe pasar a considerarse un estado natural.

Y esto solo hará que ir a más. **En 2050, se prevé que más del 21 % de la población tenga más de 60 años. Viviremos más tiempo, pero también necesitaremos más apoyos**.

Esto nos plantea unos retos que pasan por avanzar en el uso de la tecnología con sentido humano. No basta con que los dispositivos sean modernos: deben ser comprensibles, accesibles y útiles para quienes los necesitan. Y al avance de la tecnología debe acompañarle la consolidación de un modelo de atención comunitaria, donde trabajemos de forma integrada desde distintos ámbitos para una atención que no infantilice ni aísle, y que respete las decisiones de cada persona. Será necesario seguir priorizando la atención centrada en la persona, ya que no existe un único perfil de persona mayor. Hay diversidad, trayectorias vitales, expectativas y necesidades distintas. Y eso exige escucha, personalización y flexibilidad. Es decir, **un modelo que cuente con la voz de las personas mayores para diseñar el servicio que necesitan y quieren**.

Según el Libro Blanco, Envejecimiento Activo, 2011, "**el número de personas mayores crece al mismo ritmo que cambian sus características personales y sociales**, tienen nuevas formas de vida y sus opiniones, convicciones y objetivos difieren bastante de los que tenían quienes formaban este mismo grupo de población hace tan solo unas décadas"

Las personas mayores actuales son, en buena parte, activas y sanas, se cuidan para ser independientes y autónomas el mayor tiempo posible y demandan espacio y voz social. Y este hecho exige unas respuestas de los poderes públicos y del tejido social que promuevan la autonomía personal como valor emergente.

Esto explica que **la mayoría de las personas mayores siga queriendo permanecer en su hogar**, aunque sea solas, igual que en los años 80. Según los estudios, el **87,3 %**, así lo manifiestan (INMERSO, 2010), mientras que solo un 5,5 % prefiere trasladarse al domicilio de un hijo, y un 3,8 % se decanta por vivir en una residencia.

El reto de la soledad no deseada

Esta realidad nos lleva al **fenómeno de la creciente cifra de personas en situación de soledad no deseada** como un importante reto al que se enfrentan los servicios públicos y, en concreto, los servicios sociales de atención primaria como los de mayor proximidad a las personas.

Para afrontar este reto, es precisa una red de apoyos y cuidados formales e informales. Y ahí, la teleasistencia desempeña un papel crucial.

Hoy, **la teleasistencia ya no es solo un 'botón rojo', sino también una vía para mantener el contacto humano, prevenir el aislamiento y generar vínculos**. "Una llamada puede ser compañía. Un aviso puede ser tranquilidad". Es una apuesta ética, social y política por el derecho a vivir con dignidad en casa el mayor tiempo posible.

A través de un sistema inteligente, personalizado y conectado, se ofrece una atención centrada en la persona que se adapta a diferentes niveles de riesgo personal y social, priorizando aquellas situaciones familiares en las que exista mayor vulnerabilidad social.

Desde el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia hemos apostado por mantener y mejorar los niveles de calidad, integrando este servicio dentro del modelo de atención comunitaria, con un enfoque preventivo y centrado en la autonomía personal.

Maximizar el potencial del envejecimiento activo requiere de una estrategia comprensiva que impulse la participación y el bienestar en todas las etapas del curso vital. Envejecer bien es cosa de todos, a todas las edades, y supone calidad de vida, participación e incremento de ciudadanía.

Han pasado treinta años desde el nacimiento del servicio, pero el espíritu que lo impulsó es el mismo: atender bien, cuidar con humanidad y estar cerca de las personas y sus familias. En lo que a mí respecta, como trabajadora social, no concibo mi trabajo diario sin esta misma vocación de servicio público que tiene el Servicio de Teleasistencia, al igual que mi equipo y todas las personas que conformamos la red de Servicios Sociales.