



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS Y PRIVADOS EN  
ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES  
EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

Autor: Camila Susana Mayor Bravo

Director: Cristina Lozano

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN AL TRABAJO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Propósito y contextualización del tema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Justificación del interés de la investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos del trabajo.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Metodología de investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>2. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ATENCION A PERSONAS MAYORES EN ESPAÑA.....</b>	<b>8</b>
<b>3. ANÁLISIS DEL SECTOR PÚBLICO .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 La regulación normativa en materia de Servicios Sociales y Asistencia Social en España .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Tipos de atención en el sector público .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1 Servicios Sociales .....</b>	<b>12</b>
A. Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores .....	13
B. Ayuda a domicilio y teleasistencia .....	15
C. Centros de Día de Atención a Personas Mayores .....	17
D. Pisos tutelados en atención a personas mayores.....	19
E. Otros servicios.....	20
<b>3.2.2 Cultura y ocio .....</b>	<b>21</b>
A. El Programa de Turismo Social.....	21
B. Programa de Termalismo Social.....	23
C. La Agencia Madrileña de Atención Social y los programas sociales de la Comunidad de Madrid .....	24
<b>3.2.3 Participación .....</b>	<b>25</b>
A. La jubilación .....	26
B. Asociacionismo.....	26
C. Voluntariado .....	27
D. Participación política .....	28
E. Participación en el ámbito educativo o formativo .....	28
<b>4. ANÁLISIS DEL SECTOR PRIVADO .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 La privatización de los servicios sociales.....</b>	<b>30</b>
<b>4.2 Tipos de atención.....</b>	<b>32</b>
<b>4.2.1 Los Centros Residenciales privados .....</b>	<b>32</b>
A. Servicios ofrecidos en los centros residenciales privados .....	32
B. Los precios en centros residenciales públicos y privados.....	33
C. Accesibilidad de los centros residenciales públicos y privados .....	35
<b>4.2.2 Atención a domicilio .....</b>	<b>36</b>
A. La prestación de servicios de la Ayuda a Domicilio .....	36
B. Accesibilidad y precios de los servicios de atención domiciliaria en el sector público y privado .....	37
<b>4.2.3 Servicios dirigidos al ocio y a la cultura .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2.4 Servicios de participación social para personas mayores.....</b>	<b>39</b>
<b>5. CONCLUSIONES: Los problemas de una excesiva tendencia a privatizar servicios públicos, la valoración global del sistema de servicios sociales en atención a personas mayores de la Comunidad de Madrid y mi propuesta para alcanzar una participación plena de las personas mayores en la sociedad .....</b>	<b>40</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>43</b>

## **Resumen**

El presente Trabajo consiste en una investigación relativa al sector público y privado de servicios sociales en atención a personas mayores en la Comunidad de Madrid.

En la última década se ha producido un aumento en la esperanza de vida y una reducción en la natalidad en la mayoría de países del mundo occidental. Ambos fenómenos han desembocado en el inevitable envejecimiento de la población, que cada vez preocupa más por sus posibles consecuencias económicas y sociales.

El envejecimiento poblacional es un fenómeno demográfico que se está produciendo actualmente en España, y, sus consecuencias y repercusiones, afectan a todos los aspectos de la vida humana. Esta transición ha propiciado una creciente necesidad de aumentar la cantidad y calidad de los servicios sociales en atención a personas mayores ofrecidos tanto por las administraciones públicas como por las entidades privadas.

## **Palabras clave**

Envejecimiento, servicios sociales, sector público, sector privado, personas mayores

## **Abstract**

This paper consists of an investigation related to the public and private sector of social services that are provided to the elderly in Madrid.

In the last decade, there has been an increase in the life expectancy and a reduction in the birth rate in most countries of the world. Both phenomena have led to the inevitable aging of the population, which is increasingly concerned about its possible economic and social consequences.

Population aging is a demographic phenomenon that is currently taking place in Spain, and its consequences and repercussions affect all aspects of human life. This transition has led to a growing need to increase the quantity and quality of social services for elderly people offered by both public administrations and private entities.

## **Key words**

Aging, social services, private sector, public sector, elderly people

# **1. INTRODUCCIÓN AL TRABAJO**

## **1.1 Propósito y contextualización del tema**

Debido al envejecimiento poblacional que se está produciendo en España durante la última década, el principal propósito de este trabajo es analizar los distintos tipos de atenciones que proporciona el sector público y privado a las personas mayores en la Comunidad de Madrid. Además, estudiaremos las principales diferencias en la accesibilidad y el precio de los servicios sociales ofrecidos por las administraciones públicas y las entidades privadas. Una vez realizado el estudio, podremos determinar si el sistema de servicios sociales español ofrece una variedad de ayudas de diversa naturaleza, si estas tienen un nivel de calidad suficiente y si permiten cubrir las necesidades básicas de este colectivo de creciente importancia en nuestra sociedad.

Hoy en día se habla constantemente del aumento de la esperanza de vida y de la reducción de natalidad en la mayoría de países del mundo occidental. Ambos fenómenos han desembocado en el inevitable envejecimiento de la población, que cada vez preocupa más por sus posibles consecuencias económicas y sociales.

Los cambios demográficos ocurren lentamente en el tiempo, pero tienen grandes consecuencias económicas. El actual cambio que ha experimentando España en las últimas décadas ha desembocado en un envejecimiento de su población. Esta transición no solo se está produciendo en nuestro país, si no que es común para el conjunto de países de la Unión Europea. Pero, este fenómeno parece estar acentuándose rápidamente en España. El caso español llama particularmente la atención, pues, nuestro país, se encuentra entre los últimos puestos en cuanto a tasas de natalidad y ocupa el primer puesto entre los miembros de la Unión Europea en cuanto a esperanza de vida, que llegó a estar por encima de los 83 años en 2018 (INE, 2018).

Según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística en 2018, el porcentaje de población de personas mayores de más de 65 años asciende a un 19,2%. De mantenerse las tendencias actuales, las proyecciones de la población realizadas muestran que, en 2033, el porcentaje llegaría a ser del 25,2%. Además, en los próximos 15 años el número de ciudadanos con 100 años o más pasaría de 11.248 a 46.366 personas (INE, 2018). Estas cifras que presenta el organismo ponen de manifiesto la situación a la que se enfrenta el gobierno para lograr sostener el sistema público de pensiones. Además habrá

que hacer frente a otros problemas como son, por ejemplo, el aumento de la necesidad de atención sanitaria y de servicios asistenciales. El crecimiento vegetativo se define como la diferencia entre el número de nacimientos en un territorio y el número de defunciones de residentes de esa misma región. El descenso de la natalidad y el envejecimiento poblacional provocarán que en España se produzcan más defunciones que nacimientos durante los siguientes 50 años, lo que resultará en un saldo vegetativo negativo (Pérez-Fructuoso, 2017).

El envejecimiento de la población es profundo y tiene consecuencias y repercusiones que afectan a todos los aspectos de la vida humana. Esta transición demográfica afecta a los ámbitos políticos y económicos de nuestro país pues tiene un impacto directo en la inversión, en el crecimiento económico, en los impuestos y en la representación política. Pero, el objeto de estudio de este trabajo gira alrededor de las consecuencias que este envejecimiento está teniendo en el ámbito social. La oferta y demanda de las prestaciones económicas, los servicios sanitarios y los servicios sociales se ha visto alterada en los últimos años y continuará cambiando en los siguientes. En particular, nos centraremos en los servicios sociales de alojamiento, ocio y cultura y participación de las personas mayores en nuestra sociedad así como en la diferencia que existe en la accesibilidad y los precios de los mismos entre el sector público y privado.

## **1.2 Justificación del interés de la investigación**

Considero que el tema propuesto es muy interesante y actual ya que el envejecimiento poblacional es un asunto candente y reiterativo en todos los medios de comunicación.

Las proyecciones señalan que el peso del colectivo de personas mayores de 65 años sobre la población mundial pasará del 9% en 2010 al 19% en 2050. Además, en este mismo año, España llegará a ser el segundo país con mayor tasa de dependencia, siendo el primero Japón. Estos datos llaman particularmente la atención ya que el cambio demográfico está dándose en todo el mundo, y, tal y como afirma Beijia Ma (2016), analista de Bank of America Merrill Lynch, pronto notaremos “la mayor transición demográfica de la historia” (Fernández, 2016). Por tanto, considero que el tema que he escogido es de interés mundial ya que se está produciendo el envejecimiento de la humanidad.

Por tanto, el momento demográfico en que nos encontramos nos lleva a un aumento de la necesidad de atención sanitaria y servicios asistenciales. Aunque, en España, la familia continúa siendo la principal fuente de bienestar y apoyo en situaciones de enfermedad y dependencia o discapacidad en la vejez, muchas se encuentran saturadas y no pueden atender a sus ancianos de la forma que estos necesitan (Lorenzo Carrascosa, s/f). Por ello, sería interesante estudiar la disponibilidad y los precios de los servicios privados, la cantidad y calidad de ayudas públicas que hay en nuestro país, y pensar como mejorar la cantidad y calidad de servicios ofrecidos para conseguir el bienestar máximo posible de las personas mayores. Este es uno de los principales motivos que me ha impulsado a elegir este tema pues me interesa estudiar en que medida están preparados tanto el gobierno como la sociedad en su conjunto para enfrentarse a las consecuencias que conlleva el rápido envejecimiento poblacional.

Como hemos señalado, la principal fuente de bienestar y apoyo en situaciones de enfermedad, dependencia o discapacidad es la familia. Pero, muchas no tienen medios suficientes para atenderlas adecuadamente o están saturadas y no tienen tiempo para cuidar a los ancianos de la forma que estos necesitan. Por ello, veo necesario crear nuevas maneras y métodos más eficaces que faciliten y mejoren el cuidado de las personas mayores.

Asimismo, la creciente privatización de los servicios sociales es un problema que puede llegar a afectar a gran parte de la población. Si los servicios sociales públicos van desapareciendo, aquellos ciudadanos mayores que no tengan recursos económicos suficientes, no podrán acceder a las ayudas personalizadas y atenciones especializadas que requieren y por tanto, su bienestar y calidad de vida empeorará. Por ello, considero que sería interesante comparar los precios de los servicios sociales públicos y privados para verificar si de verdad existe una gran diferencia entre los mismos.

Además, otro aspecto que me interesa de este estudio es que la población anciana se ha convertido en un grupo con una alta probabilidad de padecer exclusión social. Esta marginación puede ser apreciada, por ejemplo, en la participación política y comunitaria de las personas mayores, en la distribución de ingresos y en el acceso a servicios sociales (Lorenzo Carrascosa, s/f). Por tanto, para asegurar la adaptación e inclusión social de las personas mayores en la sociedad, es necesario que se ofrezcan servicios y programas que promuevan la participación social de este colectivo.

Finalmente, considero que la sociedad en su conjunto debe plantearse si damos suficiente importancia a las personas mayores. Por ello, sería interesante estudiar si el sector público y privado ofrece beneficios y ayudas suficientes para ellos o si habría que incrementar las servicios existentes para mejorar su comodidad y conseguir su felicidad plena.

Por todo lo anteriormente mencionado, considero que este tema es importante ya que, por un lado, hay que concienciar a los gobiernos, a las empresas y a la sociedad en general que la demanda de servicios de cuidado a personas mayores aumentará con los años y, por otro lado, hay que prepararla para los cambios sociales y económicos que se avecinan.

### **1.3 Objetivos del trabajo**

El objetivo general de este trabajo es realizar un estudio de los servicios de los cuidados ofrecidos por nuestra sociedad a personas mayores. A partir de esta investigación podría comprobar si estos servicios son insuficientes o si, por lo contrario, nuestro país ofrece unas atenciones adecuadas para el cuidado de nuestros mayores.

Para ello, habrá que analizar el tipo de atenciones que proporciona tanto el sector público como privado a este colectivo en España, pero centrándome en particular en la Comunidad de Madrid.

Una vez determinadas las ayudas que son ofrecidas por la administración autonómica y por las entidades privadas, consideraré si el sistema de prestación de servicios sociales en atención a personas mayores es completo, variado y eficiente o, si, por el contrario, presenta algún tipo de carencia. Además, pretendo establecer que programas sociales considero que deben incluir una mayor cantidad de servicios que se adapten mejor a las necesidades de las personas mayores y establecer, en que proporción, deberían disminuir aquellos que considero que no son beneficiosos para este sector de la población.

Por tanto, en la primera parte del trabajo realizaré un descripción de los servicios sociales ofrecidos por la Comunidad de Madrid. En la segunda parte, analizaré los distintos precios y requisitos de acceso que se solicitan en ambos sectores con el fin de comparar la calidad y la cantidad de servicios ofrecidos por estos así como la facilidad o dificultad que tienen las personas mayores para participar en estos servicios atendiendo a su capacidad económica. En último lugar, concluiré el trabajo con mis consideraciones y opiniones finales sobre el sistema de servicios sociales español.

En conclusión, a partir del estudio realizado pretendo ofrecer ideas y posibles soluciones a este problema que cada vez estará más presente en nuestras vidas y será más difícil de resolver. También pretendo invitar al resto de la sociedad a que haga lo mismo. Por tanto, quiero concienciar a la población para que asuman que el envejecimiento poblacional es una situación actual y real y que, entre todos, intentemos, por un lado, afrontar las consecuencias sociales que se avecinan, y por otro, mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas mayores y promover su participación social en nuestro país.

#### **1.4 Metodología de investigación**

Por un lado, utilizaré artículos, estudios e informes para la obtención de información sobre el envejecimiento poblacional y sobre el sector de servicios de cuidado a personas mayores.

Además, acudiré a bases de datos oficiales como el Instituto Nacional de Estadística para recabar datos y cifras exactas sobre la cantidad de personas mayores de 65 años que se encuentran en España en este momento, la estimación del número de ancianos que residirán en el país en un futuro como consecuencia del impacto del envejecimiento poblacional, la cantidad de ciudadanos que utilizan los servicios sociales públicos y los porcentajes de satisfacción de estos usuarios sobre las prestaciones recibidas.

El envejecimiento poblacional está siendo un tema recurrente en los medios de comunicación así como en la política nacional. Por ello, otro método que emplearé para informarme sobre este fenómeno será la revisión de literatura y artículos relacionados con dicho tema. También acudiré a documentos y datos históricos para estudiar los cambios que se han dado a lo largo de los años en el sistema de servicios sociales español. Por tanto, investigaré documentos en la Biblioteca de la Universidad de Comillas y otras fuentes como, por ejemplo, Google Académico o Dialnet.

Asimismo, para determinar las ayudas sociales públicas ofrecidas, visitaré las páginas webs oficiales del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y de la Comunidad de Madrid. Con el fin de informarme sobre los precios y requisitos de acceso solicitados por las entidades privadas prestadoras de los servicios sociales, llamaré por teléfono móvil a diversos centros residenciales y centros de día privados que me puedan proporcionar estos datos para compararlos con los de la Comunidad, que, al ser prestaciones públicas, sus precios y requisitos de acceso estarán disponibles en sus

normativas y disposiciones regulatorias. Esto me permitirá valorar con precisión los servicios que prestan el sector público y privado para cerciorarnos si son insuficientes o si, por lo contrario, nuestro país ofrece las atenciones suficientes para el cuidado de nuestros mayores.

## **2. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN ESPAÑA**

Los antecedentes más recientes del Estado de Bienestar en España se sitúan en los años sesenta, década en la que predominaba la prestación privada de servicios sociales y sanitarios. Sin embargo, no se produjo una verdadera regulación del sector público de servicios sociales en atención a las personas de la tercera edad hasta el año 1978 con la creación del texto constitucional. Concretamente, en su artículo 50 se garantiza que el Estado prestará unas atenciones mínimas y adecuadas a los ciudadanos mayores del país. Además, en este año y a través de un Real Decreto, se creó un nuevo modelo de Seguridad Social, con tres organismos esenciales: el Instituto Nacional de Salud, El Instituto Nacional de Seguridad Social y el Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO). Este último se encarga de la protección de las personas mayores y lo estudiaremos con más detalle a continuación. Por tanto, en la década de los 80 empezó a aumentar la cantidad de servicios tradicionales ofrecidos a ancianos como las residencias o los hogares de jubilados, se popularizaron los servicios de atención domiciliaria y se empezaron a crear otras nuevas atenciones de carácter más innovador como la teleasistencia o sistemas alternativos de alojamiento (Defensor del Pueblo y Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, 2001).

En esta década nos encontramos ante un cambio radical en la manera en la que se prestan los servicios a las personas mayores pues el centro de la atención de las mismas se desplaza desde las residencias a sus domicilios (Defensor del Pueblo y Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, 2001). Es decir, se empieza a dar prioridad a la permanencia de los ancianos en su medio habitual de vida. Estos esfuerzos dirigidos a mantenerles en su entorno tradicional, permiten que puedan disponer de unas atenciones mínimas que les ayuden a superar las dificultades con las que se encuentran en su vida diaria, satisfaciendo, al mismo tiempo, su deseo de mantener su independencia y autonomía. Además, no tienen que pasar por el periodo de adaptación y cambio que supone el

desplazamiento a una residencia, asegurando, de esta manera, su plena comodidad y bienestar.

De esta forma, en los años 90 se implanta en España un modelo de atención centrada en la persona, pues, se entiende que ésta es el centro del proceso de intervención y se debe tener en cuenta su capacidad para decidir por sí misma y respetar sus libertades y derechos. Por tanto, con este cambio, las instituciones públicas y privadas deben adoptar nuevas funciones entre las cuales podemos mencionar, entre otras, el reconocimiento de la disparidad de necesidades que tienen los ancianos pues cada persona es única, el respeto a la autonomía y dignidad de las personas mayores y el apoyo a los proyectos de vida que tenga cada una de ellas (Imsero, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2016). Además, la implicación de la familia juega un papel muy importante en este nuevo modelo.

Con la creación del IMSERSO, se impulsaron políticas sociales dirigidas a las personas mayores. Por lo que, para responder a las crecientes necesidades de este sector de la población, fue necesario adoptar planes globales de intervención que regulasen recursos y atenciones acordes con esta situación y este cambio que se había producido. En este sentido, debemos destacar el Plan Gerontológico de 1992 que estableció unas pautas maestras de actuación hacia los ancianos. Se estructuró en cinco áreas: Pensiones, Salud y Asistencia Sanitaria, Servicios Sociales, Cultura y Ocio y Participación. En cada una de ellas se marcan unos objetivos, se establecen una serie de medidas y recursos para conseguir el cumplimiento de los mismos y se designan a los organismos competentes para llevarlos a cabo. Por tanto, este plan constituye una respuesta completa y general de política social que, por primera vez, se dirige a las personas mayores. El Plan no solo actualizó y aseguró las pensiones si no que también desarrolló servicios y programas sociales y sanitarios. Fomentó la creación de servicios sociales de integración del mayor en todos los ámbitos de la sociedad como la cultura o el ocio, por ejemplo. Además, promovió el movimiento asociativo y la participación de este grupo de población en la vida social. Es necesario mencionar también que el IMSERSO ha hecho posible que los pensionistas disfruten de un programa amplio de vacaciones y actividades turísticas implicando a más de 200 hoteles españoles en dicho programa, contribuyendo, a su vez, al mantenimiento del empleo en el sector turístico en temporada baja (Beatriz Bueno, 2014). Por todo ello, el Plan Gerontológico se ha convertido en un antecedente importante, no solo por haber desarrollado el contenido de los servicios en atención a personas mayores, si no también por haber influenciado de manera decisiva en la

adaptación a las nuevas necesidades de este colectivo. Además, el Plan ha sido considerado como una rápida y eficaz reacción al fenómeno del envejecimiento de la población de las sociedades modernas, pues, gracias a este, se han actualizado, ampliado y mejorado los servicios ofrecidos en España (Defensor del Pueblo y Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, 2001).

Es necesario destacar que, desde el año 2001, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Imsero, ha publicado informes sobre las personas mayores en España. Se trata de un documento bienal redactado por investigadores y profesores de diversas universidades españolas que están especializados en las distintas áreas que afectan a las personas de tercera edad. Es decir, todos los autores forman parte del ámbito académico e investigador de la gerontología y cada uno de ellos se ocupa de la redacción de uno de los capítulos del informe. La coordinación y recopilación de dicho informe recae en el Área de Envejecimiento Activo y la Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales del Imsero (Imsero, 2016).

En definitiva, el colectivo de personas mayores es heterogéneo y sus preferencias y necesidades se encuentran en un continuo cambio por lo que se debe garantizar la diversidad en los servicios que se proporcionan (Imsero, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2016). No solo es importante para el sector que tenga a su disposición una oferta variada de atenciones, si no que también se asegure la calidad de las mismas. En la actualidad, todos servicios sociales de iniciativa pública, privada y social conviven bajo el principio de complementariedad, pues solo de esta manera se podrá asegurar un cuidado adecuado y completo a los ciudadanos de la tercera edad.

### **3. ANÁLISIS DEL SECTOR PÚBLICO**

En España, la prestación de atenciones sociales a la ciudadanía es indispensable para construir y desarrollar el Estado del Bienestar. Los diversos recursos, prestaciones y servicios ofrecidos por el Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales a la población española permitirán su pleno desarrollo e integración. Por tanto, la creación y la gestión de estos servicios sociales recaerá, principalmente, en el sector público y, subsidiariamente, en el sector privado. Empezaremos estudiando el sistema de ayudas en atención a mayores que proporciona el sector público.

#### **3.1 La regulación normativa en materia de Servicios Sociales y Asistencia Social en España**

La evolución demográfica ha provocado que la situación de la población de mayor edad en España haya cambiado radicalmente. Esto, junto con otros factores como la situación económica del país, la revolución tecnológica o las nuevas características familiares y sociales del entorno que rodea a las personas mayores, ha provocado que la regulación de los problemas que van surgiendo en este colectivo no pueda ser unidimensional. Por tanto, el Estado español, junto con las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, serán los encargados de regular los derechos, las garantías y los servicios sociales y sanitarios a los que necesariamente deben tener acceso todos los ancianos que residan en España. Atendiendo al artículo 149 de la Constitución Española, las Comunidades Autónomas, a través de sus Estatutos de Autonomía, deberán desarrollar la regulación de los servicios sociales, mientras que el régimen general de la Seguridad Social y la coordinación general sanitaria corresponde al Estado. Aun que conste como una competencia compartida, en la práctica, cada Administración autonómica, utilizando sus respectivos Estatutos de Autonomía como instrumento normativo, es competente en materia de Servicios Sociales y Asistencia Social. Por ello, nos centraremos en los servicios públicos y privados ofrecidos a la población de mayor edad en la Comunidad Autónoma de Madrid, con el fin de facilitar y centrar el estudio en una región concreta.

Para determinar los derechos y atenciones que se proporcionan en Madrid, debemos mencionar la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Ley 11/2003, de 27

de marzo), cuyo objetivo es “regular (...) en razón de competencia exclusiva en materia de asistencia social, las actuaciones que desarrollen las diferentes Administraciones Públicas o la iniciativa privada, en el campo de los servicios sociales.” Por ello, esta Comunidad Autónoma pretende la efectividad de la acción social a través de un sistema público de servicios sociales cuya finalidad es conseguir el bienestar de la sociedad y el desarrollo de los individuos y de los grupos a los que estos pertenecen. De esta manera, dicha ley hace referencia a las actuaciones del sistema público de servicios sociales en atención a mayores. Este sector está formado por personas de 65 años o más, y, las principales acciones del sector público deben estar orientadas, entre otras cosas, a promover la autonomía de las personas mayores, a facilitar su mantenimiento, a disponer la prestación de cuidados personales, y a impulsar medidas que permitan una mayor participación y aportación a la sociedad, permitiendo así su integración social. Todo ello se pretende conseguir a través de diversos instrumentos de distinta naturaleza como, por ejemplo, centros residenciales, centros de atención diurna, seguridad social y sistema de pensiones. Algunas de estas medidas públicas, y, en particular, las prestaciones sociales de alojamiento, ocio, cultura y participación de las personas mayores en la sociedad, las analizaremos en profundidad en los siguientes apartados.

El ejercicio de estas acciones sociales por parte del sector público deberá realizarse respetando y cumpliendo principios fundamentales del ordenamiento jurídico español. Entre ellos, podemos mencionar el principio de universalidad, pues los servicios sociales tienen que estar disponibles y ser accesibles para toda la población, el principio de responsabilidad pública y el principio de igualdad en la accesibilidad y utilización de los servicios sin discriminación por raza, sexo, edad... Asimismo, las instituciones del Estado o Comunidad Autónoma deberán garantizar a las personas mayores el cumplimiento de sus derechos: dignidad, igualdad, no discriminación o derecho a la información, por ejemplo (Constitución Española, 1978).

### **3.2 Tipos de atención en el sector público**

#### **3.2.1 Servicios Sociales**

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imerso), Entidad gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Sanidad y Política Social, tiene competencia para marcar las líneas de actuación, los objetivos y las medidas que deben ofrecerse a las personas mayores. La única materia que queda excluida de su ámbito de actuación es el reconocimiento y pago de pensiones contributivas. Las acciones de protección pública que ha ido creando este organismo se han dirigido a las personas en situación de dependencia (colectivo en el que están incluidos los ancianos). Por tanto, como hemos mencionado anteriormente, el Imerso tiene como misión cubrir las necesidades de los ciudadanos que puedan estar en situación de marginación y exclusión social, así como prevenir las circunstancias y factores que puedan producir dicha separación. Este objetivo se intenta cumplir mediante programas, planes y servicios de integración social dirigidos tanto a personas mayores de 65 años como a personas con dependencia (Guía de Prestaciones, Imerso, 2012). Las Comunidades Autónomas, a través de sus respectivas Leyes Orgánicas, regulan las diversas acciones de protección enfocadas a esta parte de la población. Por tanto, para realizar un análisis completo de los servicios sociales ofrecidos por el sector público en la Comunidad de Madrid, nos basaremos en la última Guía de Prestaciones para Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Personas en situación de Dependencia publicada por el Imerso en 2012, y en las leyes de dicha comunidad.

### **A. Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores**

La Guía de Prestaciones para Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Personas en situación de Dependencia hace referencia a dos tipos de Centros Residenciales: (i) Centros Residenciales para personas mayores autónomas y (ii) Centros Residenciales para personas mayores en situación de dependencia. El término “dependencia”, desde una perspectiva social, se define como la necesidad de atención y cuidados que requieren las personas que no pueden realizar por si mismas las actividades de la vida cotidiana. Es decir, la dependencia se caracteriza por la pérdida de capacidad corporal, mental o funcional (Defensor del Pueblo, 2001).

Por un lado, los Centros Residenciales para personas mayores autónomas deben ofrecer los servicios mínimos de cuidado personal, alojamiento permanente, atención gerontológica y rehabilitadora y apoyo personal y social. Las razones por las cuales los ciudadanos son ingresados en este tipo de residencias varían en función de la situación en

la que se encuentre el mismo, pero, en la mayoría de los casos, esta decisión la toma un familiar que tiene dificultades para proporcionar a la persona mayor una atención constante y especializada. Para que las personas mayores autónomas puedan acceder a una residencia deberán tener 65 años o más, acreditar que durante los dos últimos años anteriores a la solicitud han residido en la Comunidad de Madrid y no padecer ninguna enfermedad contagiosa o que requiera unos cuidados intensivos hospitalarios (Imsero, 2012).

Por otro lado, los Centros Residenciales para personas mayores en situación de dependencia están destinados a aquellos ciudadanos que sufren algún tipo de limitación en su autonomía personal y que, al no poder ser atendidos de manera especializada en sus domicilios, deben ser ingresados en estos centros. Ofrecen los mismos servicios que los mencionados anteriormente. En cuanto a los requisitos que deben cumplir las personas mayores en situación de dependencia para acceder a un Centro residencia, estos son: (i) la solicitud de valoración de la situación de dependencia, (ii) la declaración del nivel y grado de dependencia y, (iii) la disposición del PIA (Programa Individual de Atención) donde debe constar que dicha persona mayor requiere el acceso a un Centro Residencial (Imsero, 2012).

### **La insuficiencia de plazas en las residencias públicas, la pérdida de calidad en la atención a mayores y la escasez de personal**

En los últimos años, nos encontramos ante una multitud de noticias y artículos periodísticos que ponen en evidencia la insuficiencia de plazas en los Centros Residenciales de carácter público y la pérdida de calidad en la atención a los mayores en la Comunidad de Madrid. Este problema fue anunciado por el Defensor del Pueblo el 5 de marzo de 2018, cuya intervención fue solicitada por el grupo parlamentario socialista para responder a las quejas que se habían recibido en la Comunidad de Madrid.

El conflicto surge cuando en el Programa Individual de Atención (PIA) de una persona mayor viene reconocido el derecho al acceso a una plaza en un Centro Residencial pero este ingreso no puede llevarse a cabo por la falta de plazas residenciales públicas. Estas personas pasan a formar parte de una lista de espera cuya duración, en la mayoría de los casos, se prolonga en exceso. Además, la Consejería de Políticas Sociales y Familia emitió un informe en el que estableció que, a 11 de julio de 2017, la lista de espera para

ingresar en un Centro Residencial ascendía a 6.839 personas. Por tanto, hay personas mayores que, teniendo reconocido el servicio de atención residencial por encontrarse en una situación de dependencia, cuyo nivel y grado están reconocidos, no pueden acceder a dicha asistencia debido a una ausencia de plazas. Otro dato que pone en relieve esta situación es el porcentaje de plazas residenciales según el tipo de residencia, pues en la Comunidad de Madrid nos encontramos ante un 75,9% de plazas en residencias privadas y un 23,8% en residencias públicas (Abellán García, Aceituno Nieto, Ramiro Fariñas, 2017).

Asimismo, a la insuficiencia de plazas residenciales se suman otros problemas como la pérdida de calidad de los cuidados y servicios en atención a las personas mayores y la escasez de personal y de medios en los centros. Además, el grado de exigencia tanto de los usuarios como de los familiares es cada vez mayor ya que el grado de dependencia y, por ende, de especialidad necesitado, va aumentando con los años. Todo ello, ha provocado el descontento general de la población. Esta situación empeora con el acontecimiento de ciertos sucesos graves que han tenido lugar en varias residencias de la Comunidad, preocupando aun más a los usuarios, familiares y trabajadores.

El Defensor del Pueblo resalta que, a pesar de haber observado una mejora en los presupuestos regionales de 2018, la causa de este problema radica en la insuficiencia del sistema de financiación actual. Es necesario destacar que la Ley de Dependencia establece que la financiación de estos servicios debe repartirse al 50% entre el Estado y las Comunidades Autónomas. Sin embargo, la Comunidad de Madrid ha destacado que estas prestaciones están financiadas en más de un 80% por la administración autonómica. Además, el Defensor del Pueblo propone la reforma de este sistema con el fin de mejorar la cantidad y calidad de los servicios en atención a personas mayores (Defensor del Pueblo, 2018).

## **B. Ayuda a domicilio y teleasistencia**

Con el objetivo de promover la autonomía personal y la independencia de las personas mayores se crearon los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia. Se trata de una prestación que está destinada a mejorar y evitar situaciones de crisis familiar y personal, ofreciendo a individuos y a familias una atención personalizada y especializada en el domicilio de los mismos. En consecuencia, este tipo de cuidados estarán dirigidos a

facilitar la autonomía personal de los ancianos en sus casas evitando, de esta manera, su ingreso en un Centro Residencial u otros establecimientos de residencia permanente. Como hemos mencionado anteriormente, se ha producido en la última década un desplazamiento del centro de atención de las personas mayores, pues, anteriormente, era habitual que estas tuvieran que ser ingresadas en centros residenciales, mientras que, en la actualidad, es preferible su mantenimiento en su entorno habitual. Las ayudas a domicilio y la teleasistencia son servicios sociales que pretenden mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y asegurarles una adecuada protección en sus respectivos hogares. Estos servicios están dirigidos a personas que han cumplido 65 años y que están empadronados en la Comunidad de Madrid.

En cuanto a las atenciones personales ofrecidas a los mayores en el domicilio, estas incluyen: la ayuda en la ingesta de alimentos, el apoyo en la movilización dentro del hogar, la ayuda en la toma de medicamentos, la asistencia en la higiene personal, la recogida de recetas y medicamentos necesarios para el paciente y, en ocasiones, los cuidadores deberán acompañar de manera puntual a los ancianos a lugares que se encuentren fuera de su domicilio. Además, también se proporcionan ayudas domésticas como la limpieza del domicilio, el servicio de lavandería dentro de la vivienda, la compra de alimentos y la preparación de comidas y cenas (Ayuntamiento de Madrid, 2018).

En general, los poderes públicos defienden que, por motivos psicológicos y sociales, es deseable el mantenimiento de los ancianos en el domicilio durante el mayor tiempo posible. Los beneficios que aportan las ayudas en el domicilio y la teleasistencia son variados. Es una solución más humana ya que permite que las persona mayores conserven sus relaciones personales, sus costumbres y sus hábitos, evitando así, que se produzca una ruptura con su entorno habitual. Una de las mayores problemáticas que surgen cuando los ciudadanos van alcanzando los 65 años es la situación de exclusión y marginación social que se da en la mayoría de los casos. Esto suele suceder cuando abandonan sus respectivos domicilios y acceden a residencias y hogares para jubilados. Por tanto, las ayudas a domicilio y la teleasistencia son alternativas efectivas y adecuadas porque permiten a las personas mayores conservar su estatus social y evitar una marginación innecesaria. Sin embargo, debemos destacar que cuando sufren una discapacidad, enfermedad, demencia o se encuentran en situación de dependencia, en la mayoría de las ocasiones, las ayudas que ofrece este tipo de servicio no son suficientes y se necesita unos cuidados continuados y atenciones especializadas para mantener su nivel de salud. La dependencia y la vejez son dos términos que están íntimamente relacionados ya que la capacidad para realizar

por uno mismo las actividades de la vida cotidiana disminuye con el paso del tiempo (Escuredo, 2007).

Por otra parte, es importante subrayar que el mantenimiento de las personas mayores en sus domicilios solo es posible si sus viviendas se encuentran en condiciones de habitabilidad. Es decir, es necesario que sus casas se adapten a las condiciones, características y habilidades de cada anciano. La accesibilidad y acomodación de una casa a las discapacidades sufridas por las personas es un elemento esencial para poder disfrutar de estos servicios (Escuredo, 2007). Para ello, es necesario que las políticas de la administración estatal y autonómica concedan este tipo de ayudas para facilitar el proceso de adaptación funcional de la vivienda. En la actualidad, son escasas y poco frecuentes. Por ejemplo, la disposición adicional tercera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía, establece que la Administración General del Estado y las administraciones de las Comunidades Autónomas podrán ofrecer ayudas económicas en forma de subvenciones a los ciudadanos para facilitar la adaptación y el acceso al hogar con el fin de mejorar su autonomía personal y su capacidad de desplazamiento en la vivienda. Es necesario que se ofrezcan este tipo de ayudas para disminuir las barreras del entorno que surgen cuando el residente tiene una discapacidad. Existen viviendas especializadas y tuteladas que cuentan con los medios adecuados para atender las necesidades de sus usuarios. Pero, muchas personas mayores rechazan acceder a las mismas porque desean permanecer en su hogar o porque no quieren vivir en lugares destinados en exclusiva a estos colectivos. Por tanto, la ley mencionada resalta la importancia que tiene la concesión de subvenciones para la adaptación de las viviendas, pues, estas son imprescindibles para mejorar la capacidad funcional y la salud de las personas de la tercera edad (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007).

### **C. Centros de Día de Atención a Personas Mayores**

Durante muchos años, existían fundamentalmente dos alternativas de servicios sociales en atención a personas mayores. De un lado, podían solicitar una plaza en centros residenciales y, de otro lado, podían optar por los servicios de ayuda a domicilio. Esto provocó la saturación de muchas residencias y se creó la tendencia de recurrir a estos centros incluso cuando el nivel de dependencia del ciudadano era mínimo. Es decir, se requerían unas atenciones de una mayor especialización de la necesaria, lo que provocó

que, durante esos años, se dieran problemas de sobredependencia. Ante esta situación, se empezaron a establecer prestaciones que pudieran adaptarse mejor a los distintos niveles de dependencia y especialización necesitada por parte de las personas mayores. De esta manera, surgieron prestaciones como, por ejemplo, los centros de día u otros programas destinados a mantener al sujeto en su entorno habitual (Leturia Arrazola, Uriarte Méndez, Yanguas Lezaun, 2003).

El Imsero define los Centros de Día como equipamientos especializados no residenciales dirigidos a personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia. Tiene carácter socio-rehabilitador y su fin es promover la autonomía personal de los ancianos y satisfacer durante el día sus necesidades personales, terapéuticas y socioculturales. El equipo humano que trabaja en los Centros de Día se encuentra a plena disposición de las personas mayores en situación de dependencia o con discapacidad y se ocupa personalmente de mejorar diariamente la calidad de vida de las mismas. Por tanto, este tipo de servicio esta destinado a proporcionar una atención personalizada a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid (Comunidad de Madrid, s/f).

Entre los objetivos de los Centros de Día, los más importantes eran ofrecer un ambiente familiar y protector a las personas mayores, cubrir sus necesidades básicas para mejorar su calidad de vida, mantener e intentar recuperar su autonomía, promover su participación en actividades individuales y en grupo acordes con sus capacidades y aptitudes y controlar su salud proporcionando una asistencia medica adecuada. Además, estos equipamientos especializados ofrecían a las familias un apoyo asistencial para su persona mayor, facilitando a todas ellas su cuidado y reduciendo el nivel de estrés que les provocaba tener que estar continuamente vigilando a sus parientes.

Asimismo, todos los Centros de Día suelen ofrecer unos servicios básicos parecidos. En atención a la salud psico-física, proporcionan, entre otras cosas, actividades psicoterapéuticas, higiene personal, terapia ocupacional, rehabilitación psico-física, asistencia medica de carácter preventivo, cuidados personales y atención psicosocial. En el plano social es habitual que ofrezcan servicios como la participación en actividades de tiempo libre, el establecimiento del plan de transporte al centro y el apoyo a las relaciones familiares. Además, para promover la socialización y participación de las personas mayores y para incentivar las relaciones personales utilizan actividades de ocio y cultura, actividades productivas y entretenimiento para desarrollar sus habilidades sociales (F.J Leturia Arrazola, A. Uriarte Méndez, 2003).

Para que los ancianos puedan acceder a los Centros de Día es necesario el cumplimiento de tres requisitos: (i) deben “solicitar la valoración de la situación de dependencia”, (ii) deben “tener el reconocimiento grado y nivel de dependencia” y, (iii) “deben disponer del Programa Individual de Atención (PIA) que especifique que requiere el acceso a un Centro de Día” (Imsero, 2012).

#### **D. Pisos tutelados en atención a personas mayores**

Los pisos tutelados son otro tipo de servicio que tiene como finalidad evitar su institucionalización y que nuestros mayores puedan vivir en un estado de máxima comodidad y lo más confortablemente posible, creando un entorno lo más parecido posible a su hogar habitual (Comunidad de Madrid, s/f).

Los pisos tutelados son equipamientos sociales destinados a la alojamiento que incluyen la prestación de algunos servicios. Tienen como destinatario principal a personas mayores con problemas graves para conseguir un alojamiento, siempre que tengan un cierto grado de autonomía vital. De este modo, los objetivos principales de estos pisos son los siguientes:

- (i) Promover que un número considerable de personas mayores, en vez de llevar una vida totalmente dependiente de otras, puedan tener, durante un tiempo lo más largo posible, una vida propia, autónoma y plena.
- (ii) Otorgar a personas mayores necesitadas, que no tienen una vivienda en unas mínimas condiciones de habitabilidad, que puedan disfrutar de un alojamiento digno, así como de unos mínimos servicios que permitan controlar que puedan desarrollar una vida con unas condiciones decentes.
- (iii) Evitar la existencia de un número creciente de personas mayores que vean imposible vivir por sí mismas y que hagan de la vida dependiente de otros un círculo vicioso, del que ya sea imposible salir (Imsero, 2012)

Entre las principales dificultades en los que se encuentra el establecimiento y desarrollo de los pisos tutelados está el de la configuración de los servicios a prestar a quienes habiten en los mismos. Esta dificultad viene de la gran diversidad de personas que constituyen el colectivo de las personas mayores a las que va dirigido, con lo que tienen que conseguir unos parámetros mínimos que pueden satisfacer a todos ellos. De este

modo hay algunos principios mínimos que en todo caso la configuración de los servicios a prestar tiene que respetar. Primero, la dignidad de todas las personas, lo que implica respetar su independencia, lo que a su vez exige que puedan libremente elegir la prestación de la ayuda que suponen los propios pisos tutelados. Segundo, la intimidad de cada uno de ellos, de sus datos, de las características esenciales de su vida, de las cuestiones que quieran mantener aparte de la colectividad y de su propia vida íntima. Y tercero, que todos puedan sentirse capaces de vivir juntos respetando las necesidades diferentes de un grupo de personas amplio.

En cuanto a la accesibilidad de los pisos tutelados, es necesario que el solicitante tenga más de 65 años, que sea residente en el territorio de la Comunidad de Madrid durante, por lo menos, los dos años anteriores a la fecha de la solicitud y tener nacionalidad española o de cualquier Estado miembro de la Unión Europea. Además, los usuarios de este tipo de servicio no pueden padecer ninguna enfermedad contagiosa y deben tener autonomía personal y capacidad suficiente para desarrollar por sí mismos las actividades básicas de la vida cotidiana. La ausencia de alojamiento estable o la existencia de algún riesgo por vivir solo son requisitos indispensables que deben acreditar las personas mayores para solicitar una plaza en los pisos tutelados.

### **E. Otros servicios**

La Comunidad de Madrid pone a disposición de personas mayores que no tengan recursos suficientes comedores que satisfagan sus necesidades básicas de alimentación. No tienen carácter residencial pues el único servicio que ofrecen los comedores son comidas y cenas diarias. Es necesario que la persona mayor este empadronado en la Comunidad de Madrid, que no padezcan ninguna enfermedad contagiosa o trastornos que puedan alterar la convivencia en el comedor y que sus ingresos sean inferiores al IPREM que se establece anualmente (Imsero, 2012)

Otro servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid es la tarjeta de mayores ([madridmayor.es](http://madridmayor.es)). Este documento permite que las personas mayores sean reconocidos como socios de los Centros Municipales de Mayores y gozan de múltiples ayudas como

la entrada gratuita en museos y bibliotecas públicas o los descuentos en teatros, cines y centros comerciales (Imsero, 2012).

Finalmente, entre los múltiples servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid encontramos, por ejemplo, el asesoramiento jurídico a mayores para garantizar y proteger de manera efectiva sus derechos y las ayudas individuales para el acogimiento familiar de personas mayores para normalizar y mejorar sus vidas (Imsero, 2012).

### **3.2.2 Cultura y ocio**

Los servicios públicos ofrecidos por la administración autonómica deben incluir programas destinados a mejorar la calidad de vida de las personas mayores. No solo es indispensable que se ofrezcan ayudas económicas y sanitarias, si no que también es necesario facilitar a los ancianos el acceso a una serie de programas culturales y de ocio. Como hemos mencionado anteriormente, las personas de más de 65 años tienen a su disposición ayudas sociales que les permiten tener acceso gratuito a centros culturales y museos de carácter público. Además, la participación de los ancianos en eventos sociales también se ha incitado mediante el reconocimiento de múltiples descuentos en espectáculos, obras de teatros, cines, exposiciones de arte... Mantener a los ancianos ocupados con actividades dirigidas al ocio y a la cultura mejora indudablemente su calidad de vida. A continuación, analizaremos algunos de los programas sociales más importantes del Imsero, conocidos como los Programas de Promoción del Envejecimiento Activo, que incluye el Programa de Turismo Social y el Programa de Termalismo Social. También estudiaremos algunos servicios de ocio y tiempo libre que proporciona la Comunidad de Madrid en los centros de mayores.

#### **A. El Programa de Turismo Social**

Este programa fue creado en 1985, y, desde entonces, la satisfacción de los usuarios no ha dejado de crecer. No solo ha aumentado el número de plazas disponibles para disfrutar de este servicio, si no que también ha mejorado la calidad del mismo, pues, con el paso de los años, se han corregido los errores de gestión y administración del programa que han ido surgiendo. De esta manera, se ha conseguido el bienestar máximo de las personas mayores que forman parte de este proyecto. El órgano encargado de fijar las líneas de

actuación básicas del programa es el Imserso, cuya misión consiste en garantizar a los mayores una jubilación y un envejecimiento saludable. La financiación y la aportación de los medios humanos y técnicos, la asignación de plazas y el seguimiento del programa para asegurar que se cumple con lo establecido en el mismo también recae sobre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso, 2017).

Por tanto, el objetivo más importante del programa de turismo social es mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la organización de viajes y actividades turísticas, garantizando la posibilidad de acceder a los bienes culturales de distintas regiones y de disfrutar de otro tipo de ambientes y culturas. Este programa no solo beneficia a las personas mayores si no que favorece a la sociedad en su conjunto ya que potencia la actividad económica de diversos sectores de la economía y crea empleo en el sector turístico durante la temporadas baja del año. En especial, este tipo de servicios ayudan al sector hotelero a mantener una estabilidad económica pues acogen a muchos usuarios de este programa durante gran parte del año.

Para acceder a este programa es necesario que el usuario del mismo reúna una serie de requisitos. Primero, debe acreditar que es un pensionista de jubilación del sistema público de pensiones, en cualquiera de las formas establecidas. Segundo, debe ser autónomo y poder realizar las actividades básicas de la vida diaria por si mismo, sin padecer ninguna enfermedad contagiosa o trastorno que pueda poner en peligro la convivencia con el resto del grupo. Por último, podrán ir acompañados de sus hijo o de sus conyugues o persona con análoga relación de afectividad, sin que sea necesario que estos últimos reúnan las condiciones establecidas en el primer requisito (Imserso, 2017).

El programa de vacaciones ofrece como zonas de destino la costa peninsular, la costa insular e interior. Los servicios ofrecidos en estos viajes incluyen el desplazamiento de ida y vuelta en el medio de transporte que se considere oportuno, el alojamiento en régimen de pensión completa (salvo los viajes a capitales de provincia en régimen de media pensión), asistencia sanitaria en todo momento, una póliza colectiva de seguros y actividades de animación y ocio (Imserso, 2017).

Los datos recogidos en el informe anual del Imserso de 2017 muestran que en la temporada 2016/2017 se ofertaron 1.132.387 plazas para el Programa de Turismo Social. En cuanto a la demanda, 3.531.564 personas solicitaron participar en el mismo. Por tanto, podemos observar el éxito que tiene este servicio entre las personas mayores. Además, el número de solicitantes ha ascendido respecto de la temporada 2015/2016, en la que la demanda de plazas ascendió a un total de 3.374.178, lo que indica un aumento en el

número de ancianos que desean disfrutar de las ventajas y beneficios personales que les brinda este programa (Imsero, 2016). Esta satisfacción general con el programa también se ve reflejado en las encuestas realizadas a los usuarios del programa pues, según estas, un 94,67% de ellos se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el resultado.

Todas la Comunidades Autónomas ofrecen también viajes y vacaciones para las personas mayores. Destacamos el Programa de Rutas Culturales de la Comunidad de Madrid dirigido a personas mayores de 60 años residentes de esta región. En 2019 la oferta asciende a 235.000 plazas que se reparten entre 680 rutas distintas (Imsero, 2012).

### **B. Programa de Termalismo Social**

Este programa se considera una prestación sociosanitaria y responde a las necesidades de personas mayores con problemas oseo-articulares o respiratorios ya que ofrece tratamientos rehabilitadores en establecimientos termales especializados. Este servicio se estableció en 1989 y con el paso de los años permite que un mayor número de pensionistas puedan acceder a los balnearios a precios reducidos (Imsero, 2017).

Este programa tiene un doble objetivo. De un lado, permite que los pensionista del Sistema de la Seguridad Social accedan a tratamientos termales con funciones curativas y rehabilitadoras a aquellos que padecen una invalidez o enfermedad, ayudando a mejorar su bienestar. De otro lado, impulsa el desarrollo económico en las zonas donde se encuentran los balnearios, creando empleos y contribuyendo a la modernización de sus establecimientos. Es decir, el Programa de Termalismo Social contribuye a la consecución de fines sociales ya que responde a una política activa de creación de empleo, impulsa el desarrollo del sector termal y cumple con el principio de sostenibilidad ya que el dinero que invierte la Administración en el Programa se recupera con los empleos creados y la actividad económica generada (Imsero, 2011).

Los requisitos de accesibilidad establecidos son parecidos a los del Programa de Turismo social: el solicitante debe ser autónomo y valerse por si mismo, no puede padecer una enfermedad contagiosa y debe acreditar que es pensionista de jubilación e invalidez. Pero, en este caso, se requiere que el usuario necesite los tratamientos termales y que, de acuerdo con la valoración correspondiente, alcance la puntuación establecida para acceder a los balnearios (Imsero, 2017).

Los servicios complementarios a los tratamientos termales básicos incluyen alojamiento y manutención en régimen de pensión completa, tratamiento médico necesario, póliza de seguros colectiva y actividades de ocio y animación.

En cuanto a la valoración general del Programa, las encuestas realizadas en 2017 mostraron una satisfacción del 91,55% (Imsero, 2017).

### **C. La Agencia Madrileña de Atención Social y los programas sociales de la Comunidad de Madrid**

La Agencia madrileña de Atención Social (AMAS) es un Organismo Autónomo de carácter administrativo adscrito a la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Entre sus competencias, encontramos la administración y el control de los centros y Servicios de Asistencia Social en la Comunidad de Madrid (Decreto por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Madrileña de Atención Social, 2015).

Este órgano se ocupa de la gestión de 32 centros de mayores, en los cuales se incita a través de programas y actividades a que sus residentes mantengan su autonomía personal e intenten llevar una vida activa y saludable. Por tanto, sus servicios están dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y a prevenir la dependencia. Además, promueven el envejecimiento activo mediante la organización de actividades físicas, artísticas, culturales y de ocio. De esta manera, la Agencia madrileña de Atención Social se encarga de asegurar que en sus centros se ofrezcan juegos de mesa y billar, talleres de estimulación musical, talleres creativos, una biblioteca o sala de lectura, talleres para mejorar habilidades manuales y artesanales, talleres enfocados a la enseñanza del uso de las nuevas tecnologías, televisiones y prensa diaria. En definitiva, todas las actividades organizadas por este organismo estarán dirigidas a fomentar el envejecimiento activo y la autonomía y desarrollo personal (Comunidad de Madrid, s/f).

Por otra parte, el Gobierno de la Comunidad de Madrid ha implantado una Estrategia de Atención a Personas Mayores 2017/2021 con fines a medio y largo plazo destinado a reducir la vida sedentaria de los ancianos y a fomentar la autonomía personal y la participación social.

La Comunidad de Madrid colabora con otros organismos y asociaciones para crear programas dirigidos al ocio y a la cultura. Por ejemplo, el programa “Pon un ritmo a tu vida” está organizado en colaboración con la Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid (ORCAM) que permite que las personas mayores puedan disfrutar de música en directo

accediendo a sus ensayos en el Auditorio Nacional de Música. “Mayores con Arte” es otra actividad organizada por la Comunidad en colaboración con la Subdirección General de Bellas Artes, que permite que los centros residenciales y los centros de día puedan solicitar una visita a museos y salas de exposiciones (Comunidad de Madrid, s/f).

Finalmente, en 2019, la Comunidad de Madrid ha decidido duplicar las horas destinadas a programas de envejecimiento activo. Este hecho resalta la importancia que tienen los servicios y actividades de ocio y cultura ya que permiten dinamizar la vida de nuestros mayores, mejorando su autoestima y bienestar.

### **3.2.3 Participación**

La participación se ha convertido en una práctica esencial que afecta a toda la población ya que tiene repercusiones en todos los ámbitos que forman parte de la estructura social actual. El creciente aumento demográfico de las personas de más edad ha alarmado a los distintos organismos e instituciones. Por ello, en los últimos años, se han desarrollado programas e impulsado acciones para promover la participación e inclusión social de los mayores en nuestra sociedad (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008). Las administración estatal y las administraciones autonómicas tratan de evitar los efectos negativos que, inevitablemente, se dan con el envejecimiento, que son, la exclusión y la marginación social. La participación en la vida social es necesaria para que la persona pueda entrenar y mantener sus habilidades y competencias personales, para conseguir una auténtica integración social y para promover la igualdad de oportunidades de la población española.

Tradicionalmente, se ha considerado que las personas mayores son un colectivo que se limita a demandar servicios, ayudas y cuidado, por lo que se ha dejado a un lado la regulación de la practica participativa en la sociedad de los mismos. En la última década se produjo un cambio en esta concepción, ya que empezaron a surgir programas y políticas que promovían la participación activa y social, resaltando la importancia que tiene esta práctica para conseguir una verdadera integración social. Además, estos servicios que se van creando hace que los mayores se sientan útiles tanto en sus familias como en la comunidad (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008).

A continuación, pasaremos a estudiar los distintos aspectos que engloban la participación social de las personas mayores.

### **A. La jubilación**

La jubilación se considera como uno de los cambios más importantes en la vida de una persona ya que supone el fin de una etapa y el comienzo de otra. Los principales efectos que supone la llegada de este momento son el cese de la realización de cualquier actividad laboral, la disminución de los ingresos salariales y el cambio en los intereses, ocupaciones y expectativas que se tienen en la vida. Pero, también podemos mencionar algunas consecuencias positivas que surgen en este proceso, pues, con la jubilación aumenta el tiempo libre y gestiona de forma distinta pues hay una mayor libertad para dedicarlo a tus pasiones e intereses. Además, es la oportunidad perfecta para afianzar relaciones sociales y familiares (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008).

La edad de jubilación en España es de 65 años pero es necesario mencionar que no todos los procesos de jubilación son iguales ya unos se inician anticipadamente y otros involuntariamente, por ejemplo, y no todas las personas reaccionan de la misma forma ante esta situación (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008).

En definitiva, la jubilación supone una serie de implicaciones en el plano psicológico, relacional, afectivo, y existencial de la persona por lo que las instituciones públicas deben prestar atención a los cambios que se producen en sus necesidades e intereses para ofrecer de manera eficiente unos servicios sociales adecuados.

### **B. Asociacionismo**

Tradicionalmente, las personas mayores han dedicado su tiempo al ocio, al entretenimiento o a la cultura, pero, sus características, perfiles y necesidades han evolucionado surgiendo así el movimiento asociativo. La realidad actual de este movimiento es el progresivo incremento que han experimentado las cuotas significativas de participación, por lo que se pronostica un gran crecimiento en el futuro.

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales define este movimiento como una instrumento esencial de participación para las personas mayores. Mediante la asociacionismo, los ancianos pueden participar en los diferentes ámbitos y

manifestaciones de la sociedad. Se caracteriza por su carácter diverso ya que su participación esta presente en múltiples asuntos sociales: ONGs, clubes de personas jubiladas, grandes asociaciones... (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte 2008).

Para realizar un análisis completo de este instrumento participativo, es preciso señalar que la sociedad esta cegada por estereotipos negativos sobre la vejez que imposibilitan el éxito total del movimiento asociativo. Por tanto, para alcanzar una participación completa de las personas mayores en la sociedad es necesario acabar con esa imagen estereotipada mediante la educación. Es decir, hay que enseñar a la población la positividad y autenticidad que los ancianos aportan a nuestra realidad social.

El asociacionismo de las personas mayores constituye un elemento esencial para conseguir el desarrollo personal y pleno de los ancianos. Son sujetos sociales y ciudadanos españoles que tienen derecho, como el resto, a participar en una sociedad democrática y solidaria.

### **C. Voluntariado**

En 1991, la Asamblea de Naciones Unidas, apoyó la participación de personas de mayor edad, estableciendo que “deberán poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades” (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008). Ante esto, dentro del marco nacional se creó el Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009 que proporcionaba información sobre las distintas posibilidades de participación voluntaria que podían elegir las personas mayores teniendo en cuenta sus preferencias y capacidades.

El voluntariado es un trabajo no remunerado que brinda a las personas de edad la oportunidad de dedicar su tiempo libre a participar en distintos ámbitos de la sociedad aportando sus vivencias, conocimientos e intereses.

En la Comunidad de Madrid encontramos programas como “Voluntari@s por Madrid” cuya misión principal es ayudar al bien común mediante la colaboración en actividades culturales, medioambientales, sociales, deportivas... Promueve el sentimiento de sentirse parte de la sociedad madrileña y fomenta el trabajo en equipo para construir un mundo mejor. Es un programa abierto a todo tipo de edades por lo que los ancianos tienen total libertad para participar en el mismo (Ayuntamiento de Madrid, s/f).

#### **D. Participación política**

La participación de la ciudadanía en la política es uno de los principios esenciales de un país democrático ya que supone una forma directa de elegir a nuestros representantes. En España, la actividad política se puede ejercer a través de diferentes instrumentos, que se agrupan en tres tipos de participación distintas: la participación electoral, la participación en partidos políticos y sindicatos y la participación en acciones políticas y sociales (Servicio de Investigación Social, 2013).

Las personas mayores de las clases sociales altas suelen participar más en el procedimiento electoral que el resto de clases o las que residen en ambientes rurales. Esto se debe a que los primeros tienen un mayor nivel de educación y formación que, inevitablemente, deriva en un mayor interés por la vida política. Además, generalmente, las personas mayores tienden a participar en la asistencia a manifestaciones y huelgas, dejando de lado la afiliación a partidos políticos o sindicatos (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008).

El papel de las personas mayores en la actividad política es esencial en nuestra sociedad ya que han presenciado acontecimientos históricos durante más de medio siglo, por ende, su experiencia es mayor que la del resto de ciudadanos. Por este motivo, se considera que aportar un valor añadido a nuestra realidad política.

#### **E. Participación en el ámbito educativo o formativo**

La Unión Europea establece que uno de los elementos más importantes para alcanzar el desarrollo personal y la participación social de la ciudadanía es la educación. Por tanto, es necesario que las instituciones y entidades ofrezcan cursos y talleres para personas mayores para que puedan continuar con su formación. Los ancianos están cada vez más interesados en acceder a programas y actividades educativas. La respuesta a esta creciente demanda por parte de las administraciones públicas ha sido la creación de una mayor cantidad de cursos y talleres. La razón principal por la que los mayores desean participar en estos programas es su interés por adquirir nuevos conocimientos, que no han podido o querido obtener en el pasado, y, de esta manera, alcanzar su autorrealización personal. Entre los diversos servicios ofrecidos por las instituciones públicas encontramos los

programas de alfabetización, los cursos de apoyo para mantener y recuperar la memoria, los talleres de información de las nuevas tecnologías y los programas universitarios para personas mayores, cuya duración, normalmente, no excede los tres años (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, 2008).

La Comunidad de Madrid ofrece variados programas educativos a las personas mayores, como, por ejemplo, “Sácale partido a tu teléfono inteligente” en colaboración con la asociación Seniors Españoles para la Cooperación Técnica y la Fundación Vodafone, es un taller enfocado a la adquisición de unos conocimientos básicos sobre el uso del teléfono móvil para las personas mayores. La Universidad Complutense de Madrid ofrece un programa universitario para mayores que se divide en dos Ciclos, el primero se dirige a personas mayores de 55 años y el segundo, conocido como Ciclo de Especialización, se dirige a personas mayores de 50 años. También son populares los talleres de desarrollo personal que enseñan a los ancianos como afrontar de forma positiva esta nueva etapa de sus vidas (Comunidad de Madrid, s/f).

#### **4. ANÁLISIS DEL SECTOR PRIVADO**

En España, la competencia en la prestación de servicios sociales en atención a personas mayores es compartida entre las administraciones públicas y las entidades privadas. Es un modelo basado en la complementariedad y coordinación entre ambos sectores, el público y el privado, ya que solo de esta manera se podrá asegurar un cuidado adecuado y completo a los ciudadanos de la tercera edad.

En la década de los noventa, la regulación y prestación de servicios sociales en atención a la población dependiente se concentraba en manos de las administraciones públicas, de organizaciones caritativas y de instituciones eclesásticas. Los servicios ofertados eran escasos y de mala calidad debido a los escasos recursos económicos destinados a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia. Gracias a la creciente concienciación de las administraciones y de la sociedad en su conjunto del cuidado que necesita este colectivo, la financiación que ahora se destina a esta causa es mucho mayor. Además, el surgimiento del tercer sector en la acción social ha permitido un mayor desarrollo del Estado de Bienestar y una prestación más amplia de recursos y servicios destinados a la integración social plena de la ciudadanía. El tercer sector está formado por organizaciones y entidades sociales como asociaciones, fundaciones o federaciones que desarrollan actuaciones privadas con fines públicos.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid dedica su Título V a la regulación de la iniciativa privada en la prestación de los servicios sociales. En su artículo 55, se define la iniciativa privada como la realización por parte de personas físicas y jurídicas, por sí mismas o a través de centros y establecimientos dependientes de ellas, de programas y prestaciones sociales. Las entidades privadas podrán ser con o sin ánimo de lucro y podrán centrar su actividad en la prestación de servicios sociales “siempre que se encuentren debidamente autorizadas y cumplan los requisitos que, al efecto, establezca la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios de acción social y servicios sociales de la Comunidad de Madrid” (La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid).

##### **4.1 La privatización de los servicios sociales**

La privatización se produce cuando una Administración pública cede la explotación de uno o varios servicios, que hasta el momento habían sido financiados y prestados exclusivamente por entes públicos, a una o varias compañías o entidades privadas.

En los años noventa empezaron a aumentar el número de privatizaciones con gobiernos como el de José María Aznar, que vendió empresas públicas tan icónicas como Telefónica, Repsol o Endesa. Desde 2008, con la crisis económica, España ha aplicado una política de recortes presupuestarios, en especial, en las legislaturas de José Luis Rodríguez Zapatero y de Mariano Rajoy. Por tanto, la financiación dirigida a sustentar el sistema de pensiones, el sistema educativo y el sistema sanitario ha disminuido en la última década. Este fenómeno también ha tenido repercusiones en el Estado de Bienestar, pues la cantidad y calidad de servicios sociales ofrecidos a la población también se han visto afectadas.

Esta política de recortes junto con la creciente privatización de servicios sociales supone un problema grave para el centro de atención de los mismos, el ciudadano español. La principal desventaja de la liberalización de servicios es la debilitación del sistema público de servicios a los ciudadanos. Los servicios que en un principio se crearon con fines públicos para ayudar y mejorar la calidad de vida de las personas de todas las clases sociales y edades, pasan a estar en manos de unas pocas empresas y entidades, donde priman sus intereses privados y económicos. Por tanto, las Administraciones públicas pierden la posibilidad de garantizar y desarrollar unas atenciones y prestaciones básicas con unas condiciones adecuadas que permitan conseguir la universalización de los servicios sociales.

Sin embargo, debemos mencionar que, en España, la colaboración entre el sector público y privado es necesaria para ofrecer un sistema amplio y completo de servicios sociales en atención a personas mayores. Es esencial para alcanzar un auténtico Estado de Bienestar. La colaboración público-privada forma parte de la corriente de privatización de servicios públicos y se da con frecuencia en el sector de servicios sociales. Ofrece grandes ventajas: (i) permite solucionar los “problemas de liquidez de las Administraciones Públicas”, (ii) se producen una mejora en la calidad de las prestaciones “debido a la especialización de las empresas adjudicatarias”, (iii) impulsa y estimula la innovación, y, además (iv) “se transfieren riesgos a la empresa cesionaria” (Fuentes, 2015).

Por tanto, la privatización de servicios debe estar constantemente controlada y regulada y nunca debería sobrepasar ciertos límites que permitan la desprotección de los ciudadanos.

En el apartado de conclusiones, una vez analizados y comparados los precios de las atenciones públicas y privadas, veremos como la creciente privatización de los servicios sociales puede poner en peligro el bienestar y la calidad de vida de aquellas personas mayores que tengan pocos recursos económicos.

## **4.2 Tipos de atención**

Es cierto que el sector público ofrece un mayor número de atenciones y recursos a las personas mayores que el sector privado. No obstante, los servicios prestados por las entidades privadas a este colectivo son parecidos a los que hemos mencionado anteriormente en el apartado de análisis del sector público. Es decir, las instituciones privadas con o sin fines lucrativos proporcionan servicios sociales de alojamiento como, por ejemplo, centros residenciales, hogares de jubilados o centros de día, programas de ocio y cultura y prestaciones para incentivar la participación de los mayores en la sociedad. Por tanto, en este apartado nos centraremos en las principales diferencias que existen en la accesibilidad y los precios entre los servicios públicos y privados, incidiendo en los más populares y los más utilizados por las personas de la tercera edad en la actualidad. Asimismo, nos centraremos en la calidad de los servicios privados ofrecidos así como en el bienestar general y la satisfacción proporcionada a los ancianos en el sector público y privado.

### **4.2.1 Los Centros Residenciales privados**

#### **A. Servicios ofrecidos en los centros residenciales privados**

En la Comunidad de Madrid podemos encontrar múltiples residencias privadas como, por ejemplo, Miraflores I, Sanitas Arturo Soria, Domus Mirasierra, Euroresidencias Puerta de Hierro o Ballezol Príncipe de Vergara. El objetivo principal de todas ellas es hacer que las personas mayores se sientan como en su propia casa y atender sus necesidades de la

mejor manera posible. Al igual que los centros residenciales públicos, los privados ofrecen una gran variedad de servicios: (i) atención sanitaria que incluye enfermería veinticuatro horas, la asistencia de médicos cuando los clientes lo necesiten, fisioterapia, psicología y servicios de farmacia, (ii) alojamiento permanente, (iii) cocina y manutención para cubrir sus necesidades de alimento y, algunos centros cuentan con la colaboración de especialistas en nutrición, (iv) organización de actividades socioculturales, de estimulación y de tiempo libre para que la estancia en los centros sea lo más llevadera y cómoda posible, (v) servicios de transporte que resultan especialmente útiles cuando los residentes tienen que ser trasladados al hospital, y (vi) otros servicios personalizados como limpieza, lavandería, peluquería y jardinería, por ejemplo. Por tanto, los servicios prestados por residencias privadas son muy parecidos a los ofrecidos por las que tienen carácter público. Sin embargo, como veremos en el siguiente apartado, suele ocurrir que, al pagar un precio más elevado por ingresar en una privada que en una pública, los servicios prestados por las primeras sean de mayor calidad.

#### **B. Los precios en centros residenciales públicos y privados**

Empezaremos analizando el precio medio que deben pagar los residentes para acceder a una residencia privada y si estos, difieren o no respecto de los precios marcados en la Orden 1377/1998, de 13 de julio, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, disposición en la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales en atención a personas mayores de carácter público en la Comunidad de Madrid.

En cuanto a los precios establecidos por la Comunidad de Madrid para este servicio, la disposición mencionada define los tipos de plazas que pueden solicitar las personas mayores en función de su financiación. Por tanto, hay dos clases de plazas residenciales públicas. De un lado, encontramos aquellas que estas financiadas en su totalidad por la Comunidad de Madrid, lo que implica que el usuario no debe abonar ningún pago para ingresar en el centro residencial. De otro lado, los usuarios podrán solicitar plazas financiadas parcialmente, de manera que el coste de la residencia es financiado por la Comunidad de Madrid y por los usuarios. El importe mensual que deben aportar los residentes variará en función de su capacidad económica, por lo que habrá que atender a la correspondiente disposición regulatoria de los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del Programa Individual de Atención.

Se establecen también una serie de formulas para determinar este importe, que no entraremos a analizar pues no es relevante en nuestro estudio. Sin embargo, es preciso señalar que la aportación del usuario no podrá ser, en ningún caso, inferior a 950 euros mensuales (IVA incluido) ni superior al 85% del precio de referencia del servicio.

Una vez estudiado como funciona la financiación de las plazas de los centros residenciales públicos, debemos determinar cual es el precio medio de las residencias privadas. Consultando las distintas opciones de precios que ofrecen las diversas residencias privadas de la Comunidad de Madrid, a través de llamadas telefónicas y en sus páginas webs oficiales, podemos concluir que, en general, el precio medio oscila entre los 1.700 euros y 2.000 euros al mes. Debemos recalcar que es complicado establecer un precio medio exacto ya que el coste de una residencia privada varía en función de varios factores. En primer lugar, el número de servicios ofrecidos y, la calidad de los mismos, no es el mismo en todas las residencias, afectando de manera sustancial al precio final que esta dispuesto a pagar el usuario. Es decir, cuantos más servicios ofrezca una residencia, mayor será el coste por ingresar en ella. Junto a la cantidad y calidad de las prestaciones ofrecidas en los centros, es determinante la localización de la residencia para calcular el precio que debe abonarse por ingresar en la misma. Por ejemplo, la residencia de ancianos Ballezol Príncipe de Vergara está situada en el distrito de Salamanca, una de las mejores zonas de Madrid. Esta considerada como una residencia de alta calidad tanto por el buen estado de sus instalaciones y variedad de servicios ofrecidos como por encontrarse en un edificio histórico rehabilitado para adaptarse a las necesidades de sus usuarios en una localización privilegiada. Los precios que deben abonar los usuarios de esta residencia cada mes se encuentran entre los 2.500 y 4.000 euros al mes, muy por encima de la media de la Comunidad de Madrid. Por último, otro factor fundamental para determinar el precio de los centros residenciales privados es el grado de dependencia de sus residentes. Es necesario establecer el grado de dependencia de una persona ya que, en función de esta valoración, se determina el límite de gasto por usuario. Cuanto mayor sea la dependencia y más delicado sea el estado de salud del residente, mayor será la cantidad de cuidados especializados que necesite, y, por ende, mayor será el precio a pagar. En definitiva, podemos concluir que para determinar el precio exacto de una residencia privada debemos tener en cuenta tres factores: la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, la ubicación del centro y el grado de dependencia del residente. Por tanto, habrá que atender tanto a las características, necesidades y

preferencias de cada anciano como a su capacidad económica para escoger una residencia privada que se ajuste a su perfil.

### **C. Accesibilidad de los centros residenciales públicos y privados**

Los solicitantes de las plazas de residencias públicas solo podrán ingresar en las mismas y convertirse en residentes si reúnen una serie de requisitos. En primer lugar, deben ser españoles o extranjeros residentes de la Comunidad de Madrid, y, en ambos casos, deberán probar su residencia en la Comunidad durante los dos años anteriores a la fecha de la solicitud. En segundo lugar, solo podrán acceder a los centros públicos los mayores de 65 años. Por último, no podrán padecer ninguna enfermedad contagiosa ni cualquiera de otro tipo que precise cuidados especializados y permanentes en un hospital. Por tanto, una vez verificado el cumplimiento de estas condiciones, la dirección General de Servicios Sociales deberá adjudicar las plazas disponibles mediante resolución. El proceso de asignación requiere una previa valoración de solicitudes de plaza en residencia de mayores. Los criterios que la Comunidad de Madrid emplea para tomar esta decisión son: (i) la situación socio-familiar, (ii) la situación económica, (iii) la situación de vivienda, (iv) la situación de autonomía personal y (v) la edad del solicitante. Una vez ponderadas estas variables, se procederá a la adjudicación de la plaza a aquellas personas mayores que obtengan una puntuación más alta (Orden 1377/1998, de 13 de julio, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores que integra la res pública de la Comunidad de Madrid). Como cualquier acto administrativo, tales resoluciones serían susceptibles de impugnación ante los Tribunales del orden contencioso-administrativo si no respetan estos criterios objetivos de admisión. En cuanto al ingreso de las personas mayores en residencias privadas, por lo general sólo es exigible el cumplimiento de los requisitos que pueda imponer cada centro respecto al comportamiento a seguir por sus usuarios, o respecto a un mínimo de edad o de condiciones físicas o mentales. Por ejemplo, la mayoría de residencias privadas con las que tuve la oportunidad de comunicarme por llamada telefónica, comentaron que estaba prohibida la entrada de las mascotas de los residentes en el centro. Asimismo, será necesario el consentimiento libremente prestado por el residente que quiera entrar en el centro, o del representante legal si por alguna causa tiene limitada su capacidad de obrar. Por último, y lógicamente, quien presente la oportuna solicitud deberá no sólo pagar la

correspondiente cuota inicial, sino acreditar también la disponibilidad de los medios económicos suficientes para costear su estancia en el centro y la prestación de los servicios que recibirá en el mismo. Todo ello es compatible con el hecho de que un centro concreto pueda recibir muchas más solicitudes que el número de plazas que tenga disponibles. En este caso, cada centro establecerá los criterios que tenga por conveniente para las admisiones de los solicitantes, no estando obligado a hacerlos públicos, no siendo tampoco susceptible de impugnación con carácter general la denegación de cualquier solicitud, pues, para elegir a sus residentes, el centro privado tiene una amplia discrecionalidad.

Vemos, pues, que hay grandes diferencias entre centros públicos y privados respecto a los requisitos de admisión, criterios de decisión en los casos en los que la demanda de plazas supera a la oferta de las mismas y respecto a la impugnación de las decisiones adoptadas.

#### **4.2.2 Atención a domicilio**

##### **A. La prestación de servicios de la Ayuda a Domicilio**

Los servicios de atención domiciliaria engloban una serie de ayudas y cuidados en la vivienda de las persona mayor, que, por cualquier circunstancia o enfermedad, requieren un apoyo en la realización de las actividades básicas de la vida cotidiana. En general, una persona mayor contrata estos servicios cuando ha disminuido o ha perdido su autonomía personal o cuando prefiere permanecer en su entorno habitual en lugar de ingresar en un centro de día o en un centro residencial. Como hemos mencionado en el análisis del sector público, los servicios prestados por cuidadores y entidades privadas son parecidos ya que incluyen tanto prestación de atención personal (higiene, preparación de comidas, movilizaciones...) como de atención al hogar (limpieza, compras de comida y medicamentos, lavandería...). Por tanto, los servicios domiciliarios ofrecidos por entidades públicas y privadas no presentan grandes diferencias. A continuación, pasaremos a analizar la accesibilidad y el precio de este servicio en el sector público y privado.

## **B. Accesibilidad y precios de los servicios de atención domiciliaria en el sector público y privado**

En primer lugar, para analizar los requisitos de acceso y los precios de este servicio en el sector público, acudimos al Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Los tres requisitos principales de carácter general para solicitar este tipo de atención son: (i) la prescripción de la Ayuda a Domicilio como el servicio conveniente para atender las necesidades de la persona mayor, (ii) el empadronamiento en un Municipio de la Comunidad de Madrid y, (iii) por último, la persona mayor deberá tener más de 65 años y una limitación o reducción de su autonomía personal. En todo caso, esta prestación no se podrá ofrecer a aquellas personas que por la gravedad o complejidad de su condición no puedan ser atendidas en su vivienda o cuando exista algún tipo de riesgo no controlado para los trabajadores y cuidadores que prestan el servicio.

Por otra parte, en cuanto a la financiación de la prestación de Ayuda a Domicilio, se realizará con cargo a los presupuestos anuales de las Administraciones Públicas (Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.).

La prestación de este servicio por entidades privadas es bastante común. Entre las compañías proveedoras de servicios de salud y bienestar españolas, destaca Sanitas que, mediante su programa “En casa contigo” proporciona todas las atenciones y cuidados ofrecidos por profesionales expertos en la vivienda del cliente. Esta aseguradora ofrece tres tipos de servicios que el usuario podrá contratar: programa de servicios continuados (valoración médica integral, visita semanal, control periódico...), programa de servicios específicos (cuidados personales y plan de fisioterapia) y programa de servicios (rehabilitación). Además, Sanitas cuenta con una aplicación de móvil de “en casa contigo” para asegurar el bienestar completo del paciente (Sanitas, s/f). Otras compañías aseguradoras como MAPFRE ofrecen también una serie de ayudas personalizadas a domicilio que cubren al asegurado, de forma gratuita, siempre que la pérdida de autonomía o el padecimiento de una condición o enfermedad sea verificada por un médico (Mapfre, 2016).

El objetivo principal de estas entidades aseguradoras es garantizar que los servicios que prestan puedan ser pagados con las cuotas mensuales que reciben de sus clientes. Es decir, fijan los precios de sus programas calculado el coste de los servicios ofrecidos más un

beneficio extra, ya que son compañías con ánimo de lucro. Por esta razón, su mayor preocupación es la satisfacción del cliente, ya que si estos no están conformes con el seguro contratado, no dudarán en cambiarse de aseguradora. Por tanto, los precios que deben abonar mensualmente los clientes dependerá tanto del tipo de seguro contratado, pues hay unos servicios más completos que otros, como de la entidad aseguradora a la que se contrata, pues cada una tendrá unos costes distintos.

Para estimar el precio que un anciano de 65 años debe pagar por la contratación de un seguro médico en Sanitas, acudí a su página web, que permite calcular el precio que debe abonar mensualmente una persona en función de su edad y sus necesidades. El precio del servicio más básico que Sanitas ofrece a una persona de 65 años asciende a un total de 102,91 euros mensuales. Las prestaciones que incluye son gestiones online, medicina general, especialidades médicas, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos. “Sanitas Más Salud” es otro programa de esta entidad aseguradora que incluye otros servicios además de los ya mencionados, como, por ejemplo, intervenciones quirúrgicas y urgencias en viajes al extranjero, y, por ello, el precio que debería pagar un cliente de 65 años por este programa es de 157,57 euros al mes (Sanitas, s/f). De nuevo, podemos apreciar como la capacidad económica de las personas mayores es un elemento fundamental para contratar unos servicios sociales de máxima calidad.

#### **4.2.3 Servicios dirigidos al ocio y a la cultura**

En cuanto a los servicios dirigidos al ocio y cultura, las entidades privadas suelen ofrecer una cantidad menor de programas y ayudas que las administraciones públicas. Es habitual que, para la organización y promoción de este tipo de actividades colaboren entidades privadas y Comunidades Autónomas. Por ejemplo, la compañía aseguradora MAPFRE ofrece el programa “teCuidamos”, que incluye diferentes planes de ocio para los mayores en las ciudades donde se encuentre su respectiva residencia. Una vez más, la prestación esta destinada a aquellos ciudadanos que quieren aprovechar al máximo esta nueva etapa de sus vidas. Este servicio es gratuito, siempre que la persona que lo solicite sea socia de MAPFRE. La entidad recoge en una lista cerrada una gran variedad de servicios de ocio y muchos de ellos cuentan con la colaboración de organismos públicos. Entre estas prestaciones encontramos, por ejemplo, los talleres de informática para mayores del Ayuntamiento de Madrid financiados por la Obra Social de Caja Madrid, los programas de turismo del IMSERSO para que los ancianos puedan disfrutar de unas vacaciones, los

viajes en tren ofrecidos por la oficina de turismo de Madrid y las actividades físicas, culturales, creativas y de tiempo libre en los Centros de Mayores de Madrid (MAPFRE, s/f).

Lo más habitual es que estos servicios dirigidos al ocio y a la cultura se organicen en centros residenciales privados. Es decir, sus órganos directivos crean sus propias actividades y desarrollan sus propios programas para mantener a sus clientes activos y contentos. Por ejemplo, cada residencia del grupo Ballesol tiene una sala dedicada en exclusiva al ocio y bienestar y un programa diario enfocado al desarrollo de la creatividad y del envejecimiento activo de sus residentes, que podrán participar en talleres de música, de arte, de dibujo, de manualidades y en actividades físicas como aquagym, yoga y pilates. Por tanto, las personas mayores de la Comunidad de Madrid solo podrán disfrutar de estos servicios dirigidos al ocio y a la cultura si son usuarios de alguna residencia privada. Consecuentemente, los requisitos de acceso y los precios de estos servicios serán los mismos que los mencionados en el apartado de centros residenciales privados.

#### **4.2.4 Servicios de participación social para personas mayores**

Estos servicios son ofrecidos por entidades privadas de naturaleza variada: compañías aseguradoras, fundaciones, ONGs, centros universitarios, centros de día y residencias de ancianos. A continuación, nos centraremos en algunos de los programas de participación social ofrecidos por las mismas.

“La Caixa”, fundación bancaria española, promueve la participación de las personas mayores en la sociedad ofreciendo formación sobre habilidades y herramientas necesarias para formar parte de proyectos de voluntariado. Estos cursos se centran en la enseñanza de habilidades sociales, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Uno de los objetivos principales de la Obra Social “la Caixa” es apoyar el papel activo de las personas de la tercera edad en el panorama social mediante programas de envejecimiento activo. Por ejemplo, organizan actividades de lectura y debate en su “EspacioCaixa” para fomentar las relaciones humanas y para estimular la memoria y la creatividad de sus usuarios. Además, la Comunidad de Madrid y la Fundación Bancaria la Caixa también colaboran para promover y desarrollar actividades y talleres dirigidos a personas mayores para fomentar el envejecimiento activo (Comunidad de Madrid, s/f).

Finalmente, en cuanto a la participación en el ámbito educativo, las universidades de carácter privado también ofrecen programas dirigidos a los ancianos, como, por ejemplo,

la Universidad Pontificia de Comillas en la Comunidad de Madrid. Para acceder a la Universidad de Mayores en este centro, es necesario que la persona tenga más de 50 años, siendo irrelevante la formación académica anterior que posea. Estos requisitos de acceso son similares a los solicitados en la Universidad Complutense de Madrid para acceder al Primer Ciclo. Sin embargo, y como es lógico, los precios entre ambos programas difieren sustancialmente pues, el centro privado requiere el abono de 400 euros para realizar la matrícula anual (Universidad Pontificia Comillas, s/f) mientras que, en la universidad pública, el importe asciende a 250 euros por curso (Universidad Complutense Madrid, s/f). Por tanto, la capacidad económica de las personas mayores será determinante en su elección para continuar su formación en un centro universitario público o privado.

**5. CONCLUSIONES: Los problemas de una excesiva tendencia a privatizar servicios públicos, la valoración global del sistema de servicios sociales en atención a personas mayores de la Comunidad de Madrid y mi propuesta para alcanzar una participación plena de las personas mayores en la sociedad**

En primer lugar, del análisis realizado de los servicios sociales prestados por el sector público y por el sector privado, llegamos a la conclusión que, en su conjunto, el sistema de prestaciones que tienen por objeto la atención a las personas mayores en la Comunidad de Madrid es adecuado, en cuanto incluye una gran variedad de ayudas de diversa naturaleza, que tienen un nivel de calidad suficiente y que permiten cubrir las necesidades básicas de este colectivo de creciente importancia en nuestra sociedad. Creo, además, que el mantenimiento de este sistema y de su suficiencia y calidad es esencial para el mantenimiento de una sociedad estructurada y sostenible.

Ello no quiere decir que no existan problemas y riesgos y que desde luego no haya muchas cosas que mejorar. En este sentido, considero que a medio plazo hay dos riesgos que merecen especial atención, por parte de los poderes públicos y de la sociedad en general.

En primer término, creo que la coexistencia de servicio público y privado en la prestación de estos servicios es indispensable para que tengamos un sistema eficiente, en el que todas las personas mayores, con independencia del lugar de España en el que vivan y de los medios económicos que tengan, reciban la atención que merecen para llevar una vida digna y autónoma. Sin embargo, creo que una excesiva tendencia a privatizar servicios públicos puede suponer un problema, pues el sector privado puede gestionar sin duda

correctamente ciertos servicios, pero aplicar las reglas del mercado no siempre es la única solución, en particular para aquellos servicios que por su propia naturaleza no pueden ser rentables, ni pueden olvidar que integrar y atender a las personas mayores sin medios económicos no sólo aparece como una obligación de carácter ético y de pura justicia, sino también como un elemento de inteligente política económica y social, para que la desigualdad y la pobreza no acaben por amenazar la estructura social de nuestro país.

En segundo término, y conectado con lo anterior, es que es indispensable el mantenimiento de unos recursos públicos adecuados para el sostenimiento del sistema de prestaciones públicas en estos servicios. Debería ser una prioridad, de todos los partidos políticos de cualquier signo, que no sólo no se recorten las partidas presupuestarias de las distintas Administraciones para estos servicios, sino que se aumentaran en lo que sea necesario, lo que me parece compatible con el mantenimiento del equilibrio presupuestario, pues los recortes en los gastos deben aplicarse, en su caso, en otros sectores. Y todo ello acompañado de las necesarias medidas para garantizar que este dinero público es bien utilizado, para el fin que estamos señalando y no para otros distintos.

Por otra parte, como hemos mencionado en la primera parte del trabajo, se prevé que el porcentaje de población de 65 o más años aumentará de un 19,2% (2018) a un 25,2% en 2033 (INE, 2018). Por tanto, en quince años, aproximadamente un cuarto de la población de España estará formado por personas mayores. Este hecho ha llegado a percibirse como un problema porque se considera que los sistemas sociales y económicos llegarán a ser insostenibles, debido a que este envejecimiento no tiene en sí mismo solución, pues las nuevas generaciones que sustituyen a las anteriores, que se van progresivamente jubilando, no tienen el mismo número de integrantes, por lo que no pueden reemplazarlas. Sin embargo, la evolución demográfica es un proceso inevitable, por lo que la sociedad debe afrontarlo y adaptarse al cambio. Consecuentemente, es necesario que los órganos públicos y las entidades privadas proveedoras de servicios sociales sean conscientes y estén preparados en todo momento para hacer frente a estos cambios, pues deberán adaptar los sistemas actuales de prestación de servicios a los nuevas características y perfiles de la población.

Con esto, no solo considero que, como he señalado anteriormente, haya que aumentar la financiación que el Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades locales destinan a la consecución de fines sociales en atención de personas mayores, si no que también es

indispensable que la sociedad acepte y apoye este objetivo. Es necesaria la concienciación sobre el fenómeno del envejecimiento creciente de la población por parte de los ciudadanos españoles. Existe, en cierto modo, una percepción distorsionada acerca del envejecimiento de la población, ya que la imagen que una buena parte de los jóvenes tiene sobre los ancianos es negativa y estereotipada. En lugar de apreciar las implicaciones y aportaciones positivas (vivencias, experiencias, conocimientos...) de las personas mayores a la comunidad, consideran que su papel en la sociedad es ya residual y que, por tanto, no pueden aportar grandes cosas ya a la misma. Por ello, no se podrá conseguir una auténtica participación social de las personas mayores hasta que no cambie radicalmente la concepción que tienen los jóvenes sobre el valor que estas personas han aportado y pueden continuar aportando.

Por todo ello, considero que los servicios de participación social que ofrece la Comunidad de Madrid, mencionados en el análisis del sector público (voluntariado, asociacionismo, educación...), si bien sin duda son muy loables y merecen todo el apoyo, no son suficientes ni tampoco eficaces ya que, en todos estos años, no han llegado a conseguir el objetivo para el que fueron creados en un primer momento. Es decir, ni ha cambiado la concepción que tienen una parte relevante de los jóvenes sobre la función de los ancianos en la sociedad, ni ha permitido que el colectivo de mayor edad pueda disfrutar de una participación plena en todos los ámbitos de la sociedad (laboral, político, social, comunitario...). En mi opinión, considero que deberían mantenerse los servicios de participación que ofrece en este momento la Comunidad de Madrid ya que, a pesar de no cumplir plenamente su misión, ayudan a promover el envejecimiento activo y la importancia de llevar una vida saludable.

Por tanto, mi propuesta para maximizar el bienestar de los ancianos y alcanzar una participación plena de los mismos consiste en ofrecer un número mayor de servicios sociales destinados a conseguir una auténtica integración de las personas mayores con el resto de la población. En particular, el servicio social de alojamiento de las personas mayores podría tener un enfoque participativo e integrativo. Es decir, considero imprescindible que las personas mayores convivan en un mismo edificio con personas de distintas edades (niños pequeños, adolescentes, adultos...) pues es una buena forma de incentivar la creación de relaciones personales entre los distintos colectivos de la población. En el momento en el que los ancianos acceden a centros residenciales quedan excluidos de la sociedad y pierden la posibilidad de relacionarse con otro tipo de

colectivos para forjar nuevas relaciones personales. Podemos incluso llegar a hablar de la marginación y exclusión social de estas personas. Por tanto, para evitar esta situación, en lugar de ingresar a los ancianos en residencias o en pisos tutelados, donde solo coexisten con personas de su misma edad, recomiendo que se proporcionen otras alternativas de alojamiento que permitan una integración plena con el resto de la población. Por ejemplo, la Comunidad de Madrid podría reservar y alquilar ciertos apartamentos de la Comunidad de Madrid para aquellos ciudadanos mayores de 65 años que no quieran ingresar en una residencia y puedan vivir solos. En muchos casos, la falta de recursos económicos de la familia es determinante para ingresar a su allegado en una residencia. Por lo que, propongo que los apartamentos que reserve la Comunidad de Madrid para personas mayores estén financiados total o parcialmente por la administración en función de la capacidad económica del usuario. Es cierto que, como hemos visto, una inclusión social plena es difícil de alcanzar, sobre todo en aquellos casos en los que las personas mayores padecen enfermedades, demencias o han perdido gran parte de su autonomía personal. En este tipo de situaciones, los ancianos requieren unos tratos y cuidados especializados y personalizados que tan solo proporcionan centros residenciales o en centros hospitalarios. En definitiva, considero que cuando una persona mayor mantiene su autonomía personal y tiene la capacidad de valerse por sí mismo, la Comunidad de Madrid debería ofrecer otro tipo de alternativas de alojamiento que se adapten a sus características, necesidades y recursos económicos y que, al mismo tiempo, permitan la convivencia con otros colectivos. Esta propuesta tiene el fin de evitar el ingreso innecesario de una persona mayor en un centro residencial y promover una auténtica participación e integración social.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

- Abellán García A., Aceituno Nieto M., Ramiro Fariñas D. (2018) “Estadísticas sobre residencias: distribución de centros y plazas residenciales por provincia. Datos de julio de 2017”. *Madrid, Informes Envejecimiento en red*, nº18, p. 17. Recuperado de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-estadisticasresidencias2017.pdf>
- Ayuntamiento de Madrid (s/f). *¿Cómo me hago voluntario o voluntaria?*. Recuperado en <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El->

- [Ayuntamiento/Programa-Municipal-de-Voluntariado/?vgnextfmt=default&vgnextoid=77f211242de9f010VgnVCM200000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=ce069e242ab26010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&idCapitulo=4683671](http://Ayuntamiento/Programa-Municipal-de-Voluntariado/?vgnextfmt=default&vgnextoid=77f211242de9f010VgnVCM200000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=ce069e242ab26010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&idCapitulo=4683671) , última vez consultado el 02/06/2019
- Ayuntamiento de Madrid (s/f), *Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Mayores*. Recuperado en <https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=fae76a38d1bed010VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=61eba38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD&vgnextfmt=default> , última vez consultado el 30/05/2019.
  - Residencias Ballesol (s/f) Actividades. Disponible en <http://ballesol.es/actividades-y-bienestar/> , última vez consultado el 02/06/2019
  - Residencias Ballesol (s/f) Residencias, Disponible en <http://ballesol.es/residencias-para-mayores-en-espana/> , última vez consultado el 02/06/2019
  - Comunidad de Madrid (s/f). Pisos tutelados para personas mayores. Disponible en [http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_ConvocaPrestac\\_FA&cid=1109168956543&definicion=Prestaciones+ Sociales&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&tipoServicio=CM\\_ConvocaPrestac\\_FA](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_ConvocaPrestac_FA&cid=1109168956543&definicion=Prestaciones+ Sociales&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&tipoServicio=CM_ConvocaPrestac_FA) última vez consultado el 31/05/2019.
  - Comunidad de Madrid (s/f), Programa de envejecimiento activo y saludable. Recuperado en <http://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/programa-envejecimiento-activo-saludable> , última vez consultado el 31/05/2019.
  - Decreto 230/2015, de 20 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Madrileña de Atención Social. *Legislación de la Comunidad de Madrid*. Recuperado en [http://www.madrid.org/wleg\\_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=9038&cdestado=P#no-back-button](http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=9038&cdestado=P#no-back-button) última vez consultado el 25/05/2019
  - Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. *Legislación de la Comunidad de Madrid*. Recuperado en

- [http://www.madrid.org/wleg\\_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=3094&cdestado=P#no-back-button](http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=3094&cdestado=P#no-back-button) , última vez consultado el 24/05/2019
- Defensor del Pueblo (2001) La Atención sociosanitaria en España: Perspectiva Gerontológica y otros aspectos conexos. [Recomendaciones del Defensor del Pueblo e Informes de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología y de la Asociación Multidisciplinaria de Gerontología]. Recuperado de <https://www.defensordelpueblo.es/informe-monografico/la-atencion-sociosanitaria-en-espana-perspectiva-gerontologica-y-otros-aspectos-conexos-2000/>
  - Defensor del Pueblo (marzo, 2018). *Residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid*. Comparecencia del Defensor del Pueblo ante la Comisión de Políticas Sociales y Familia de la Asamblea de Madrid. Recuperado de [https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2018/03/Comparecencia\\_Asamblea\\_Madrid\\_5\\_3\\_2018.pdf](https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2018/03/Comparecencia_Asamblea_Madrid_5_3_2018.pdf)
  - Escuredo B. (2007) Las políticas sociales de dependencia en España: contribuciones y consecuencias para los ancianos y sus cuidadores informales, *Revista española de investigaciones sociológicas*, Nº 119, pp. 65-89. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2363822>
  - Fernández D. (19 de 06 de 2016). *El rápido envejecimiento redibuja la economía*. Recuperado de El País [https://elpais.com/economia/2016/06/15/actualidad/1466000256\\_627560.html](https://elpais.com/economia/2016/06/15/actualidad/1466000256_627560.html) última vez consultado el 20/05/2019
  - IMSERSO, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012). *Guía de Prestaciones para Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Personas en situación de Dependencia. Recursos Estatales y Autonómicos*. Recuperado en <http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/guiapresta2012.pdf>
  - IMSERSO (2017). *Informe anual del IMSERSO 2017*. Recuperado en <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/informe-anual2017.pdf>
  - IMSERSO, Ministerio de Educación, Política Social y Deporte (2008). La participación social de las personas mayores. *Colección Estudios, Serie*

- Personas Mayores*, nº 11005. Recuperado en [http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/11005p\\_artsocialmay.pdf](http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/11005p_artsocialmay.pdf)
- IMSERSO, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). Servicios Sociales. *En Libro Blanco del Envejecimiento Activo*. (pp. 407-435). Recuperado en [https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/8088\\_8089libroblancoenv.pdf](https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/8088_8089libroblancoenv.pdf)
  - Instituto Nacional de Estadística (2018). España en cifras 2018. Recuperado en [https://www.ine.es/prodyser/espa\\_cifras/2018/files/assets/common/downloads/publication.pdf?uni=4f7e7b429c56ccbc4bf56b3e93ebc47b](https://www.ine.es/prodyser/espa_cifras/2018/files/assets/common/downloads/publication.pdf?uni=4f7e7b429c56ccbc4bf56b3e93ebc47b)
  - Leturia Arrazola F. J., Uriarte Méndez A., Yanguas Lezaun J.J. (2003) Centros de Día: Atención e Intervención integral para personas mayores dependientes y con deterioro cognitivo [Informe Centros de Día de Guipúzcoa] Recuperado de [https://www.infogerontologia.com/documents/pgi/guias\\_pgi/pgi\\_centro\\_dia/centros\\_dia.pdf](https://www.infogerontologia.com/documents/pgi/guias_pgi/pgi_centro_dia/centros_dia.pdf)
  - Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de la Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. *Legislación de la Comunidad de Madrid*. Recuperada de [http://www.madrid.org/wleg\\_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=1792#no-back-button](http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=1792#no-back-button) última vez consultado el 25/05/2019
  - Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. *Legislación de la Comunidad de Madrid*. Recuperada de [http://www.madrid.org/wleg\\_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=1749#no-back-button](http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=1749#no-back-button) última vez consultado el 25/05/2019
  - Lorenzo Carrascosa L. (s/f) Consecuencias del envejecimiento de la población: el futuro de las pensiones [Informe de INE]. Recuperado en [http://www.ine.es/daco/daco42/sociales/infosoc\\_envej.pdf](http://www.ine.es/daco/daco42/sociales/infosoc_envej.pdf) última vez consultado el 20/05/2019
  - MAPFRE canalSALUD (2016). Salud Familiar. Servicios MAPFRE Salud. Ayuda personalizada a domicilio. Disponible en

- <https://www.salud.mapfre.es/salud-familiar/servicios-mapfre-salud/ayuda-personalizada-a-domicilio/> última vez consultado el 02/06/2019
- MAPFRE teCuidamos (s/f). Experto Yo Me Ocupo. Planes de ocio para personas mayores. Disponible en <https://www.mapfretecuidamos.com/tecuidamos/planes-ocio-personas-mayores-000000015240000.do> última vez consultado el 03/06/2019
  - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007), *Adaptación de la vivienda en la población dependiente: necesidades, soluciones y costes*. Recuperado de: <http://www.seg-social.es/wps/wcm/connect/wss/ef5c1d24-39c6-4e29-9edd-3851b5ae77ec/136++Adaptacion+de+la+vivienda+en+la+poblacion+dependiente+necesidades+soluciones+y+costes%28Castellano%29.pdf?MOD=AJPERES&amp;CVID>
  - Orden 1377/1998, de 13 de julio, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se regula la tramitación y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores que integra la red pública de la Comunidad de Madrid. *Legislación de la Comunidad de Madrid*. Recuperado en [http://www.madrid.org/wleg\\_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=767&cdestado=P#no-back-button](http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=767&cdestado=P#no-back-button) , última vez consultado el 24/05/2019
  - Pérez-Fructuoso M.J. (2017) Análisis estadístico del envejecimiento en España. Principales indicadores demográficos del envejecimiento en España. Principales indicadores demográficos para el periodo 1975-2016. *Rev.Ibero-Latinoam.Seguros*, pp. 167-190. Recuperado en <https://udimundus.udima.es/bitstream/handle/20.500.12226/103/21412-Texto%20del%20arti%CC%81culo-82342-1-10-20180301.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  - Sanitas (s/f). Sanitas Mayores. En casa contigo. Disponible en <https://www.sanitas.es/sanitasresidencial/residencias-mayores/en-casa-contigo> última vez consultado el 02/06/2019
  - Sanitas (s/f). Seguros de salud. Calcula el precio de tu seguro. Disponible en <https://www.sanitas.es/seguros/contratacion/#/catalogo/> última vez consultado el 02/06/2019

- Universidad Complutense Madrid (s/f). Universidad de Mayores. Estudios. Matrícula 1º Curso. Disponible en <https://www.ucm.es/mayores/matricula-1%C2%BA-curso> última vez consultado el 03/06/2019
- Universidad Pontificia Comillas (s/f). Universidad de Mayores. Información y Matrícula. Disponible en <https://www.comillas.edu/es/informacion-y-matricula?jjj=1559729773798> última vez consultado el 03/06/2019