DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

IV Legislatura | Pamplona, 28 de octubre de 1997 | NUM. 13

COMISION DE ASUNTOS SOCIALES

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. Dª BEGOÑA ERRAZTI ESNAL

SESION CELEBRADA EL DIA 28 DE OCTUBRE DE 1997

ORDEN DEL DIA

— Elección del cargo de Secretario.

— Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, para informar sobre la puesta en marcha del Servicio Telefónico de Urgencias.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 17 horas y 34 minutos.

Elección del cargo de Secretario.

Abre la sesión la Presidenta de la Comisión, señora Errazti Esnal, y la suspende para la presentación de candidatos (Pág. 2).

Se suspende la sesión a las 17 horas y 35 minutos.

Se reanuda la sesión a las 17 horas y 38 minutos.

Se procede a la votación y resulta elegida Secretaria de la Comisión la señora Arboniés Bermejo (Pág. 2).

Se suspende la sesión a las 16 horas y 42 minutos.

Se reanuda la sesión a las 16 horas y 44 minutos.

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, para informar sobre la puesta en marcha del Servicio Telefónico de Urgencias (Pág. 3).

Toma la palabra la representante del grupo proponente de la comparecencia, señora Arboniés Bermejo (G.P. «Izquierda Unida-Ezker Batua de Navarra»), a quien responde el Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, señor Ayesa Dianda (Pág. 3).

Se suspende la sesión a las 17 horas y 4 minutos.

Se reanuda la sesión a las 17 horas y 11 minutos.

En el primer turno de intervenciones toman la palabra las señoras Arboniés Bermejo y Cortaire Tirapu (G.P. «Convergencia de Demócratas de Navarra»), a quienes contesta, tras cada intervención, el señor Consejero (Pág. 6).

En el segundo turno toman la palabra la señora Arboniés Bermejo, a quien responden el señor Consejero y el Director del Instituto Navarro de Bienestar Social, señor Jiménez Bolea, y la señora Cortaire Tirapu, a quien contesta el Consejero (Pág. 9).

Toma la palabra la señora Arboniés Bermejo, a quien responden el Director y el Consejero (Pág. 10).

Se levanta la sesión a las 17 horas y 40 minutos.

(COMIENZA LA SESION A LAS 17 HORAS Y 34 MINUTOS.)

Elección del cargo de Secretario.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Buenas tardes, señorías. Tenemos una sesión parlamentaria con dos puntos en el orden del día. El primero es la elección del Secretario, a lo que vamos a proceder en primer lugar, y después pasaremos a la comparecencia, a instancia de la señora Arboniés, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud.*

De conformidad con el artículo 48, como ustedes saben, vamos a elegir al Secretario por votación secreta con papeletas, como hemos hecho en otras ocasiones, pero antes le gustaría saber a esta Presidencia si hay algún candidato o candidata para el puesto de Secretario de la Mesa. Voy a suspender la sesión durante un minuto, señorías, para que los grupos parlamentarios me confirmen lo que estoy preguntando. Se suspende la sesión.

(SE SUSPENDE LA SESION A LAS 17 HORAS Y 35 MINUTOS.)

(SE REANUDA LA SESION A LAS 17 HORAS Y 38 MINUTOS.)

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Señorías, reanudamos la sesión. ¿Algún grupo parlamentario presenta candidato o candidata? Señora Arboniés.*

SRA. ARBONIES BERMEJO: *Me presento como candidata.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Muchísimas gracias, señora Arboniés. ¿Hay algún otro grupo? Entonces, la única candidatura que tenemos para la Secretaría de la Mesa es la de la señora Arboniés, de Izquierda Unida. Procedan ustedes a votar como les decía al principio de la sesión, y después llamaré en orden alfabético.*

Pilar Abadía Gauna. Asunción Apesteguía. Isabel Arboniés. Félix Armañanzas. Javier Arteaga. Ignacio Ausejo. Reyes Cortaire. Xotero Etxandi. Pedro Eza. José María Ezpeleta. Inmaculada Pinilla. Joaquín Salcedo. Pedro Uriz. Francisco Javier Vélez. María Pilar Pérez. Begoña Errazti.

Señora Arboniés. Señora Arboniés. Blanco. Señora Arboniés. Blanco. Señora Arboniés. Blanco.

Señora Arboniés. Blanco. Blanco. Señora Arboniés. Señora Arboniés.

7 votos a la señora Arboniés y 5 en blanco, con lo cual, señora Arboniés, le ruego que pase a ocupar su puesto en la Mesa.

Señorías, ya está la Mesa completa. Ahora, vamos a suspender un minuto la sesión para recibir al Consejero de Bienestar Social.

(SE SUSPENDE LA SESION A LAS 16 HORAS Y 42 MINUTOS.)

(SE REANUDA LA SESION A LAS 16 HORAS Y 44 MINUTOS.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, para informar sobre la puesta en marcha del Servicio Telefónico de Urgencias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Reanudamos la sesión. Pasamos al segundo punto del orden del día, que es la comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, para informar sobre la puesta en marcha del servicio telefónico de urgencias. En primer lugar, vamos a dar la palabra a la representante de Izquierda Unida, señora Arboniés, puesto que su grupo es el que ha solicitado la comparecencia. Cuando quiera, señora Arboniés.*

SRA. ARBONIES BERMEJO: *Gracias, señora Presidenta. Buenas tardes, señor Consejero, señor Gerente del Instituto de Bienestar Social, señorías. Nuestro grupo ha solicitado su comparecencia en esta Comisión para aclarar una respuesta que nos quedó poco clara, desde nuestro punto de vista, a la pregunta escrita formulada por Izquierda Unida-Ezker Batua de Navarra el pasado día 9 de septiembre, sobre la puesta en marcha del servicio telefónico de emergencia.*

Este servicio, anunciado a finales de julio como una ampliación a toda la geografía navarra del servicio de teleasistencia, consiste, según el anuncio, en dos modalidades diferentes de servicio. Por una parte, las llamadas de emergencia, atendidas a través de la unidad central receptora de alarma, ubicada en Sos Navarra; y, por otra, la unidad de atención al usuario, cuyo cometido es recordar compromisos a los mayores, a la vez que recabar información de ellos.

El servicio telefónico de emergencia cuenta con la colaboración de la Caja de Ahorros de Navarra, a través de la ayuda económica aportada por su obra social. En concreto, nuestro grupo le preguntaba si la Caja de Ahorros de Navarra atendía directamente la unidad de atención al usuario o si esta unidad sería atendida a través de otra empresa. Usted nos contestó que participaba económicamente, que la responsabilidad en el funcionamiento era del Instituto de Bienestar Social, y seguimos sin saber cómo se atiende este servicio, si lo atiende directamente el Instituto de Bienestar Social con personal propio, o si existe personal ajeno.

Por su respuesta deducimos que se atenderá en los locales y horarios del propio Instituto, por lo tanto, le vuelvo a preguntar si esta unidad depende jerárquicamente del Instituto de Bienestar Social o se sirve de personal ajeno a Bienestar Social y, en este caso, qué empresa contrata al personal. Nos gustaría saber cómo y quién valora la información recibida de los mayores, quién instruye los expedientes y valora las propuestas o derivaciones a otros servicios y qué conexión tiene este servicio con los servicios sociales de base u otros servicios complementarios.

Específicamente le preguntamos el 9 de septiembre cómo iba a compensar el Instituto de Bienestar Social a aquellos mayores que no podían beneficiarse del anunciado descuento a los clientes de la tarjeta Oro de la Caja de Ahorros. Usted nos contestó con algo tan genérico como que el servicio telefónico de emergencia era preventivo, público, universal y prácticamente gratuito.

Una de nuestras dudas era si, efectivamente, los clientes de la tarjeta Oro de la CAN iban a obtener un descuento especial en este servicio público, universal y prácticamente gratuito. Pensamos que el mismo derecho a menor tarifa para un servicio público asiste a aquellos mayores que no son clientes de la tarjeta Oro de la CAN. En su contestación dice que el Instituto de Bienestar Social no contempla ofrecer ninguna tarifa especial a clientes de ninguna entidad bancaria, sin embargo, el tríptico distribuido a los mayores, donde habla del patrocinio de la CAN, dice: "Este programa cuenta con la financiación de la obra social de la Caja de Ahorros de Navarra. Los clientes de la Caja de Ahorros de Navarra titulares de la tarjeta Club Edad de Oro tendrán una tarifa de servicio especial". Con lo cual, nos gustaría que aclarara a esta Comisión si el Instituto de Bienestar Social, como usted afirma, no va a ofrecer la tarifa especial anunciada, por qué consta en el folleto, si va a permitir descuentos de tarifa de un servicio público y universal, como usted lo denominó en su respuesta, y cómo va a proceder el Instituto de Bienestar Social con relación a los mayores que no pueden acceder a la reducción de tarifas por no ser clientes del Club Edad de Oro.

Y, hablando de tarifas, nos gustaría saber cómo abonan los usuarios las mismas, si directamente a Bienestar Social o a través de alguna entidad bancaria y, en este caso, qué entidad.

Finalmente, señor Ayesa, nos gustaría saber si hay algún convenio marco entre cajas de ahorros y Bienestar Social para programas de actuación conjunta de atención social tanto en tercera edad como en otros campos; si la Caja de Ahorros de Navarra u otra Caja, como puede ser la Municipal, va a actuar directamente o a través de otras empresas; y qué margen de beneficios estará permitido obtener a estas empresas por la prestación de servicios.

Nos gustaría, ahora que estamos al inicio de actuaciones conjuntas, por otro lado deseables desde el punto de vista de retorno de beneficios a las gentes navarras a través de la colaboración social, que este sistema mixto fuera lo más claro y transparente posible para evitar futuras perversiones que ya se han dado en el pasado con otras modalidades de concertación en prestaciones de servicios sociales. Sin más, le doy las gracias por su presencia aquí.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Gracias, señora Arboniés. Señor Consejero, tiene la palabra.*

SR. CONSEJERO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD (Sr. Ayesa Dianda): *Muchas gracias, señora Presidenta. Buenas tardes, señoras y señores Parlamentarios. Accedo con mucho gusto a la petición de la señora Arboniés, del grupo de Izquierda Unida, para explicar e informar sobre la puesta en marcha del servicio telefónico de urgencias.*

El servicio telefónico de urgencias nace para dar respuesta a una demanda creciente de los ciudadanos y ciudadanas navarras que, estando en situación de riesgo, no podían acceder al sistema de teleasistencia que existía hasta ahora por no residir en Pamplona, puesto que el servicio de teleasistencia, según el acuerdo del año 93, sólo afectaba a los ciudadanos de Pamplona, con un recurso concertado hasta el 31 de abril de 1998, y que el Instituto hizo en su momento con una empresa privada llamada Quavitae. Este servicio, como he dicho, sólo se prestaba a los ciudadanos de Pamplona.

El Departamento de Bienestar Social ha establecido como objetivo básico de su línea de actuación que todos los ciudadanos o ciudadanas navarros tengan acceso al mismo nivel de prestaciones sociales para la cobertura de sus necesidades, independientemente de su lugar de residencia.

Por otra parte, cualquier dispositivo de alarma, sea teleasistencia, telealarma, etcétera, tiene como objetivo básico la actuación inmediata en situaciones de emergencia. Es indiscutible que en nuestra Comunidad Sos Navarra cuenta con capacidad y sobrada experiencia en cualquier actuación de emergencia que se presente, por lo cual, no tiene sentido mantener un elevado costo de un servicio cuando el propio Gobierno de Navarra puede ofrecerlo con unas excelentes condiciones de calidad.

Tengo que señalar que antes de diseñar este nuevo recurso que se extiende, como digo, a toda Navarra, no sólo a Pamplona, se visitaron otras comunidades autónomas para conocer cómo funcionaban los sistemas de emergencia que tenían instalados en las mismas y se mantuvieron entrevistas con técnicos y responsables tanto por parte del Departamento de Bienestar Social como de Sos Navarra, actuando en todo momento de una forma coordinada.

Finalmente, se proyectó un recurso de calidad y a un costo razonable que, además de cubrir todas las situaciones de emergencia, ofrece al usuario un servicio complementario mediante las llamadas de cortesía programadas con una frecuencia establecida en función de la situación de riesgo que presenten las personas atendidas por el servicio.

El servicio telefónico de emergencia no pretende sustituir a la familia ni suplantar la actuación de otros servicios, como son el servicio de ayuda a domicilio, el voluntariado geriátrico o el teléfono de la esperanza, más bien todo lo contrario, ofrece completar una red de recursos cuya actuación coordinada permite a las personas que tienen un autovalimiento limitado seguir viviendo en su medio habitual.

Explicaré a continuación qué es el servicio telefónico de emergencia, a quién va dirigido y cómo se solicita. Este servicio ha entrado en funcionamiento en septiembre del 97 y se ofrecerá simultáneamente con la teleasistencia, porque, como saben, el concurso de teleasistencia no tiene su final hasta el 31 de diciembre del 98.

Es un servicio preventivo y asistencial, complementario a la atención a domicilio, que favorece el mantenimiento en su medio a personas con nivel de autovalimiento limitado, proporciona seguridad, elevando la calidad de vida de las personas que disponen del mismo.

Este servicio da respuesta a las situaciones de emergencia movilizando todos los recursos necesarios para resolver las urgencias que puedan surgir en cualquier momento, veinticuatro horas al día todos los días del año.

El servicio consiste en lo siguiente: una unidad central receptora de alarmas y un sistema informático que permite recibir y gestionar todas las llamadas de alarma efectuadas por las personas usuarias. Esta central se halla ubicada en Sos Navarra y es atendida por personal propio de la Administración; una unidad domiciliaria, compuesta por el terminal telefónico, que es un pequeño aparato que porta la persona usuaria y que es activado exclusivamente presionando un botón de emergencia que activa un micrófono de alta sensi-

bilidad y que de manera automática establece un contacto con la central receptora; y, por último, una unidad de atención al usuario y usuaria del servicio, que promoverá una actuación preventiva mediante la realización de llamadas de cortesía, priorizando las situaciones de alto riesgo y estableciendo la frecuencia de los contactos telefónicos. Estas llamadas estarán controladas por dos profesionales con conocimiento de euskara, ubicados en el Instituto Navarro de Bienestar Social, estableciendo un sistema de coordinación con los servicios sociales de base y se hallarán conectadas con Sos Navarra.

Los destinatarios y destinatarias del recurso son todas aquellas personas que residen en la Comunidad Foral de Navarra y que por motivos de salud, edad, soledad o inseguridad presentan una situación de riesgo, concretamente, personas mayores de 65 años, personas discapacitadas u otras en situaciones especiales que en un momento se puedan dar y que sean acreedoras de este servicio.

La tramitación se efectuará a través de los servicios sociales de base y de los centros de salud al Instituto de Bienestar Social. La documentación que habrá que presentar será la siguiente: datos de identificación, informe social, informe sanitario y datos económicos de la unidad familiar. La idoneidad del recurso será determinada por criterios de riesgo sociosanitario que luego explicaré.

En cuanto a las diferencias entre el servicio telefónico de emergencia y el actual servicio de teleasistencia domiciliaria, son las siguientes. Así como el servicio de teleasistencia estaba solamente ubicado en Pamplona, el servicio telefónico de emergencia se extiende a toda la Comunidad Foral. Se utiliza un servicio existente, atendido por Sos Navarra. La teleasistencia comenzó, como saben en 1993, a través de la empresa Quavitae. Se ha logrado racioanalidad y economía en el recurso al ser un servicio del Gobierno de Navarra y al contratar únicamente los trabajos de mantenimiento y alquiler de los equipos técnicos del servicio, lo que ha abaratado los costes. Prestará un servicio bilingüe, y tiene una accesibilidad económica a todos los usuarios y usuarias por la reducción de la tarifa.

En cuanto a las tarifas y financiación del servicio, al diseñar este recurso se pensó que debía resultar prácticamente gratuito para los usuarios, ya que estaba concebido como un servicio preventivo, complementario de la atención a domicilio y que favorecía la permanencia en su medio para aquellas personas con un nivel de autovalimiento limitado.

Al mismo tiempo, se vio la necesidad de discriminar y evitar que personas que no necesitan el recurso, es decir, que no presentan situación de riesgo, lo soliciten por el hecho de ser gratuito. Por esta razón se estableció una tarifa única, simbólica, de 1.000 pesetas al mes por domicilio para aquellas personas cuya renta per cápita sea superior al salario mínimo interprofesional, estando exentos de pago el resto de los usuarios, que son la mayoría, ya que las pensiones en general están por debajo del salario mínimo interprofesional, que está cifrado en este momento en 66.630 pesetas. Bien es verdad, que para esto incluimos todos los recursos que la familia tenga, no sólo la pensión.

En cualquier caso, ningún ciudadano o ciudadana navarra que lo necesite se va a quedar sin servicio por razones económicas, ya que en el caso muy improbable de que el pago de la tarifa ocasionase una situación de indefensión económica se eximiría al usuario del pago de la misma, tal y como se recoge en la normativa vigente en esta materia, que es el acuerdo de 18 de junio de 1997, de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social, por el que se aprueban las tarifas y las normas de aplicación de las mismas por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por este organismo autónomo.

Finalmente, he de señalar que el servicio cuenta con el patrocinio de la Caja de Ahorros de Navarra, que financia la unidad de atención al usuario, la que va a quedar dentro del Instituto. Dicha entidad bancaria aporta fondos para mejorar el funcionamiento del recurso, pero no interviene en ninguna fase del procedimiento ni en la selección de usuarios ni en las prestaciones ofrecidas ni en el establecimiento de tarifas, cuya competencia es del Instituto Navarro de Bienestar Social, simplemente va a financiar el recurso.

Unicamente, la Caja de Ahorros de Navarra ofrece a los usuarios y usuarias del servicio telefónico de emergencia que, además, sean clientes suyos la posibilidad de solicitar de dicha entidad el reintegro de la tarifa previamente abonada por el usuario, porque las tarifas se abonarán directamente al Instituto. Yo pediría que todo el resto de las entidades, porque todas las pensiones están domiciliadas, tomasen la misma iniciativa que ha tomado la Caja de Ahorros de Navarra.

En este momento son 940 las personas atendidas, y se está extendiendo el servicio por toda Navarra. Los servicios del Instituto han empezado ya en Tudela y se está extendiendo por toda Navarra en este momento. Creo que esta mañana el propio Gerente del Instituto ha estado en Santesteban explicando cómo es el recurso, y esto mismo se está haciendo por toda Navarra.

En cuanto a los costos comparados entre el anterior servicio y el actual, o sea, el servicio de teleasistencia y el servicio telefónico de emergencia, el alquiler de las terminales con teleasistencia, con Quavitae suponía un costo de 8.404 pesetas, cuando

con el servicio telefónico de emergencia es de 2.600; y el alquiler de los medallones o de las pulseras, que en teleasistencia era de 3.194 pesetas al mes, actualmente es de 650. Con lo cual, el costo medio con el servicio anterior era de unas 8.000 pesetas y en este momento va a ser sólo de 1.000 pesetas para aquellas personas cuyos ingresos estén por encima del salario mínimo interprofesional.

En cuanto a los criterios que se van a aplicar para este servicio, hay dos: un criterio por parte de los trabajadores sociales de los servicios sociales de base y centros de salud, en el que se verán los siguientes aspectos: edad; convivencia: si vive solo, si vive acompañado de personas ancianas, si vive acompañado de personas con discapacidad o con personas jóvenes que se ausentan durante muchas horas o que tienen el lugar de trabajo alejado, si tienen algún tipo de apoyo a lo largo del día; en cuanto a la vivienda: aislamiento de la misma, dificultad de acceso a los recursos sociales y sanitarios, condiciones de la vivienda, si son inadecuadas para la movilidad del anciano; y en cuanto al aislamiento social: vamos a estudiar las situaciones de soledad y los problemas de relación.

El segundo criterio es el del riesgo sanitario, en el que se van a estudiar los criterios del médico de cabecera y otro personal sanitario y se valorarán los siguientes aspectos: personas que requieren frecuentes intervenciones sanitarias de urgencia; personas con ingresos de larga duración; personas con incapacidad funcional: dificultad para levantarse, dificultad para deambular, problemas de visión, problemas de audición, problemas de comunicación, problemas de equilibrio, desorientación temporo-espacial y falta de memoria; en cuanto a enfermedades invalidantes: párkinson, artrosis-poliartrosis y alzheimer; y otros trastornos como son hipertensión no controlada, diabetes no controlada, cardiopatías, hernias, bronquitis crónicas o agudas, toxicomanías encubiertas, tendencias depresivas.

Por lo general, la situación de riesgo viene dada por la combinación de varios de estos factores y por eso los teléfonos de cortesía van a funcionar no sólo en relación con aspectos puramente médicos, para avisarles de que tienen que tomar la medicación, porque son personas que están desorientadas, que tienen que acudir al médico, que tienen que preparar tal consulta, sino también por otros motivos, al entender que esa persona que está en soledad o en minusvalía necesita en un momento dado un apoyo o una llamada de cortesía para conocer cuál es su estado. Y esto es lo que el servicio pretende, señora Arboniés.

Hemos pasado de un recurso privado a un recurso público y la única intervención que va a tener la Caja de Ahorros es la de apoyar al Instituto de Bienestar Social para pagar el servicio de cortesía. Es la única actuación. Por otro lado, que la Caja de Ahorros haya decidido compensar a sus clientes con el total de lo que cuesta el servicio por mantener la nómina dentro de su entidad, yo diría que lo ideal sería que todas las entidades financieras, en función de esa solidaridad y ese querer ayudar a los que menos tienen, fuesen también solidarias y tomasen la misma actitud. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Eskerrik asko, kontseilari jauna, gracias, señor Consejero. Vamos a hacer un receso de cinco minutos, señorías.*

(SE SUSPENDE LA SESION A LAS 17 HORAS Y 4 MINUTOS.)

(SE REANUDA LA SESION A LAS 17 HORAS Y 11 MINUTOS.)

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Vamos a continuar con la sesión. En primer lugar, le vamos a dar la palabra a la señora Arboniés, como miembro del grupo solicitante.*

SRA. ARBONIES BERMEJO: *Muchas gracias, señora Presidenta. Después de oír la exposición del señor Consejero, le agradezco la historia que nos ha contado de dónde proviene este servicio, y también la filosofía con la cual sabe usted que siempre vamos a estar de acuerdo. Pero me quedan dos temas. Uno sería la unidad de atención al usuario, que usted ha vuelto a decir que está controlada por dos profesionales, que se ubica en el Instituto de Bienestar Social y yo, erre que erre y muy pesada, lo siento, le vuelvo a preguntar si este servicio es un servicio jerarquizado de Bienestar Social, si lo atienden los profesionales de Bienestar Social o son ajenos, porque el hecho de la ubicación a mí no me quiere decir que ese servicio sea propio de Bienestar Social, y si es ajeno me gustaría saber qué empresa presta este servicio. También me gustaría que me dijera cómo se coordina con las unidades de atención de base e incluso si va a haber alguna derivación de otros servicios, como puede ser el teléfono de la esperanza.*

Y tengo una segunda, no duda, sino matización. A mí no me parece procedente que en un folleto de un servicio público, universal y prácticamente gratuito aparezca un anuncio de una entidad bancaria. Mire usted, le voy a contar ejemplos prácticos, una persona mayor que lee esto y no tiene la tarjeta Edad de Oro –y eso lo he vivido en mi propia familia– lo primero que hace es ver si puede sacarse la tarjeta Edad de Oro. Ya sé que son mil pesetas y no es grande la cantidad, pero esto ocurre a todas aquellas personas que tienen derecho a este servicio público y universal y que no son clientes de la tarjeta edad de oro. A mí me parece que el Parlamento no es el sitio idóneo para efectuar esa invita-

ción que usted ha venido a hacer al Parlamento de invitar a las demás entidades bancarias a que generalicen y hagan un descuento como la Caja de Ahorros de Navarra a sus clientes. Diríjase a esas entidades bancarias, hágales la invitación, pero mientras tanto hay unas personas que no van a tener ninguna entidad o ningún otro estamento que les haga posible la gratuidad o el reintegro de estas tarifas. A eso es a lo que me refería. A mí no me parece mal que la Caja de Ahorros reintegre la tarifa del servicio de emergencia, incluso las tarifas de basura, por qué no, eso no es lo que está mal, sino que no se hayan arbitrado los mecanismos para que otras personas que tienen el mismo derecho tengan también los mismos beneficios en cuanto al reintegro de tarifas, porque estamos hablando de un servicio público y universal. A mí no me parece mal que la Caja de Ahorros u otra entidad pueda reintegrar las tarifas de un servicio público, pero es verdad que hay un agravio comparativo hacia otros mayores que no tienen la misma posibilidad, y siendo ustedes, digamos, los responsables de este servicio, me gustaría saber cómo van a actuar.

Usted ha hecho aquí una invitación a las demás entidades bancarias, y yo le preguntaría: ¿ha hecho esa invitación por carta a las demás entidades bancarias para que hagan el reintegro a sus clientes? Esa es una duda que me queda, y me gustaría que usted me la aclarara. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Eskerrik asko, Arboniés andrea. Cuando quiera, señor Consejero.*

SR. CONSEJERO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Presidenta. Señora Arboniés, le agradezco que esté de acuerdo, de entrada, con la filosofía. A mí me sorprendió un poco esta comparecencia, porque yo creo que los términos en que se había hecho el servicio fueron muy claros, fueron expuestos públicamente y no había ningún problema, pero yo siempre estoy dispuesto a atender en el Parlamento y en mi despacho, y usted lo sabe bien, a todos aquellos grupos parlamentarios o a aquellas personas que me pidan una aclaración de la situación. Creo que lo correcto hubiese sido, perdóneme que se lo diga, habernos pedido estas aclaraciones en su momento y en el despacho, y quizá nos hubiésemos podido ahorrar la comparecencia, pero yo comparezco, créame usted, con mucho gusto y con una gran satisfacción ante esta Comisión.*

Usted ha preguntado dos cosas. El servicio va a depender funcionalmente del Instituto. He dicho que la Caja de Ahorros lo único que va a hacer es pagarlo. Se hará por un concurso y, por lo tanto, no va a haber ninguna cortapisa ni cortocircuito por parte de la Caja de Ahorros. Dije en la primera comparecencia que en el Instituto pedíamos los fondos no sólo a través del propio Presupuesto de Navarra, sino que también pedíamos la colaboración de la iniciativa privada y, en este caso, de las entidades financieras. Por lo tanto, en este caso es una colaboración más de una entidad financiera que a través de su obra social va a permitir financiar este servicio.

En cuanto a si cobramos, nosotros cobramos a todo el mundo las mil pesetas, señora Arboniés. Si una entidad financiera –y las demás entidades financieras–, a través de la domiciliación de las pensiones, quiere o no condonarle la cantidad, eso es un problema de las entidades financieras. De todas maneras, nosotros estamos dispuestos a colaborar con toda entidad que se dirija al Instituto y quiera colaborar en este servicio, pero no somos quienes eliminamos las mil pesetas, sino que es la Caja de Ahorros en su domiciliación de nóminas la que le dice: oiga, usted no pague las mil pesetas. No es el Instituto en sí, es la entidad financiera. Por lo tanto, como usted comprenderá, tampoco podemos obligar a las entidades financieras a que les condonen la cantidad.

Señora Arboniés, por parte del Instituto, y yo diría que independientemente del matiz político que tenga el Instituto, se está haciendo un enorme esfuerzo por abaratar el servicio y por ser solidarios con todas aquellas personas que tienen el mínimo de ingresos. He dicho antes que hemos rebajado la media de 8.000 a 1.000 pesetas, y que, además, a aquellas personas cuyos ingresos estén por debajo del salario mínimo interprofesional no les vamos a cobrar las mil pesetas, en función de las directrices que marca el plan gerontológico, con lo cual, yo no diría que en una pensión de 60.000 sea una cantidad simbólica, pero, desde luego, es el mínimo que se puede cobrar.

Por lo tanto, el servicio de cortesía funcionalmente va a depender del Instituto y la Caja de Ahorros no va a tener más función que pagar el servicio. El Instituto cobra a todo el mundo las 1.000 pesetas que debe cobrar, salvo que las entidades financieras, como la Caja de Ahorros en este momento, decidan no cobrar. Nosotros hemos de buscar aquellos sistemas de rentabilidad posibles y, desde luego, le digo que todo aquello que podamos conseguir, con publicidad o sin ella, para que el servicio consiga nueva financiación externa, en este caso para nuestros mayores, pero también en los servicios de marginación, desde luego, no vamos a dudar en ningún momento en acceder a esa financiación, siempre y cuando no condicione en ningún caso la actuación del Instituto ni los fines que el Instituto y el Gobierno marcan. Yo creo que es así como hemos de conseguir la financiación externa, y permítame usted decir que en muchos casos se ha conseguido pagando un simple folleto que ponga Caja de Ahorros de Navarra, y es

un gasto que no ha tenido el Instituto porque los folletos también cuestan dinero, y eso, evidentemente, nos permite mantener otra cosa. En otros casos, lo hemos tenido de otras entidades y no ha habido ningún problema, nosotros simplemente tratamos de conseguir el máximo de financiación que podamos para todos aquellos servicios de Bienestar Social. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Eskerrik asko, Kontseilari jauna. ¿Portavoces que desean intervenir, por favor? Señora Cortaire, cuando quiera.*

SRA. CORTAIRE TIRAPU: *Muchas gracias y buenas tardes al señor Consejero y a quien le acompaña. Muchas gracias también porque ha venido a responder a la pregunta de Izquierda Unida y nos ha servido de ayuda para aclarar y tener más conocimientos de cómo va a funcionar este servicio. En principio, nos parece que el intento que se está haciendo para extenderlo hasta donde no se puede llegar a través de la teleasistencia es un acierto.*

Nos ha quedado todavía alguna duda y, si no le importa, nos gustaría que nos la aclarara. En concreto, quizá ha quedado un poco en el aire cómo funciona el servicio telefónico de urgencias, a diferencia de la teleasistencia, porque el costo es muy diferente, ya nos lo ha explicado, y yo no sé si el nuevo servicio asume todo el contenido que tiene la teleasistencia o si es de otras características. Sabemos que la calidad de la teleasistencia está siendo buena, las personas atendidas están satisfechas, y se ofrece este otro servicio en el intento de llegar a otras poblaciones de Navarra, con la dispersión geográfica y con las situaciones tan distintas de soledad que puede haber, pero me gustaría saber en qué se diferencian las prestaciones entre un servicio y otro.

En el caso de la unidad de atención del servicio telefónico de urgencias, sabemos que en el domicilio de la persona que se acoge a ese servicio hay una terminal y también se habla del medallón o de la pulsera, de tal manera que una persona que está en una situación de emergencia recurre a ese sistema y se recibe la llamada de urgencia en la unidad de atención. ¿Cuál es la respuesta de la unidad de atención?, porque nos ha dicho que esta unidad de atención está dotada de dos profesionales. Nos gustaría que nos aclarara cuál es el tipo de respuesta y cómo se instrumenta, pues sería estupendo porque vamos a salir sabiendo de este tema mucho más de lo que sabíamos antes de venir.

Por terminar mi intervención, me gustaría destacar el esfuerzo que entiendo que está haciendo el señor Consejero en cuanto al tema del lenguaje, de verdad que se lo digo con simpatía, me ha agradado mucho cómo está utilizando destinatarias y destinatarios, usuarios y usuarios, ciudadanos y ciudadanas. Entiendo que todos estamos aprendiendo y, si le parece, me gustaría saber cómo se siente de cómodo utilizando este lenguaje. Nada más. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Eskerrik asko, gracias, señora Cortaire. Señor Consejero.*

SR. CONSEJERO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Presidenta. Mire usted, señora Cortaire, me siento muy cómodo, porque creo que Navarra es un conjunto de hombres y mujeres, y por lo menos ni en mi actuación personal ni propiamente familiar he hecho nunca ningún distingo entre hombres y mujeres. Creo que es algo que hay que hacer y de lo que, por supuesto, estoy absolutamente convencido, y, por lo tanto, lo uso, ya ha visto usted que con absoluta comodidad. Yo no hago distingos, y creo que el sexo no es ninguna condición ni ningún condicionante. Creo que aquí estamos hablando por un conjunto de ciudadanos y ciudadanas que, por lo tanto, han de ser iguales.*

Le agradezco el tono de su intervención y tengo que decirle que, efectivamente, creo que prácticamente no hay ninguna disfunción. Todos estamos de acuerdo en que el servicio es bueno, y yo siempre he dicho y he sostenido algo que es importante, que hay servicios en el mundo social que yo creo que no deberían tener color político, sino que deberían ser un esfuerzo de todos. Yo sigo creyendo en ese esfuerzo, y hoy, circunstancialmente, estamos unos, mañana estarán otros, pero, al final, todos tiramos del mismo carro y eso es lo más importante.

En cuanto al servicio, ya he redactado unas fichas que va a haber. Cada persona que atienda al servicio telefónico de emergencia va a tener un ficha en la que pondrá a qué personas tiene que llamar y en qué momento tiene que hablar con ellas, porque, como he dicho que el servicio de cortesía también está conectado con Sos Navarra, se puede activar también el micrófono sensible que lleva la persona en la muñeca o en el medallón. Por lo tanto, se le va a advertir de la medicación que tiene que tomar; o de que ese día, ese martes o ese miércoles, tiene que asistir a una consulta médica; o que tiene un problema, el que sea, que tiene que atender tal día; porque el personal que está en el Instituto tendrá en el ordenador las llamadas y sabrá por qué motivos tiene que hacerlo dicho día. De momento va a haber dos personas, que estarán de ocho a tres. El servicio será ampliable en el caso de más necesidades, por supuesto, pero de momento va a funcionar de ocho a tres.

En cuanto a la diferencia entre teleasistencia y el teléfono de emergencia, no hay ninguna, porque Sos Navarra tiene todos los recursos emergentes en un momento dado. Por poner un ejemplo, una per-

sona que se cae en el baño, activa el botón y desde Sos Navarra le preguntan, movilizan los recursos necesarios, tanto porque en Sos Navarra también tienen una ficha en la que constan los servicios médicos que necesita, incluso pueden avisar a los familiares que en ese momento no están para que acudan a la casa, y también, naturalmente, desde el servicio se va a tener un acceso a las viviendas, sabrán dónde está la llave o el propio servicio puede tenerla para poder entrar. O sea que el servicio que se va a dar es exactamente el mismo. También pueden ponerse en contacto, si es otro problema, con los servicios sociales de base para que los atiendan en una situación de soledad, de angustia o de depresión profunda en un momento dado. Por lo tanto, yo le diría a usted que no hay diferencia. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Gracias, señor Consejero. Señora Arboniés, cuando quiera.*

SRA. ARBONIES BERMEJO: *Muchas gracias. Señor Consejero, usted ha dicho antes que esto mismo que ha venido a explicar nos lo podía haber explicado a nuestro grupo en su despacho, lo cual le agradezco. Siempre he estado segura de que nos atendería gustosamente, pero yo pienso que las explicaciones que usted ha dado aquí, si me las hubiera dado a mí personalmente, el resto de los grupos las desconocerían, con lo cual, como yo sé que a usted no le importa venir al Parlamento y también que viene gustosamente, le he propiciado una ocasión de venir y que los demás grupos también supieran de qué se trata.*

Me han quedado dos cuestiones. Cuando usted se ha referido a la unidad de atención al usuario, he creído entenderle que iba a haber un concurso público para esta unidad. No sé si le he entendido bien o mal. Ha dicho que ya hay personal, estos dos profesionales que están en el Instituto. A mí no me ha quedado claro si va a haber un concurso para la utilización de este servicio.

Otra pregunta es sobre los equipos. No sé si he entendido bien. Estos equipos los va a proporcionar Bienestar Social, y creo que su mantenimiento también va a ser un mantenimiento concertado. Me gustaría que me aclarara esta cuestión.

En cuanto al reintegro de la CAN, vuelvo a repetir que no es que a nuestro grupo le parezca mal, es más, me parece muy positivo que las entidades que obtienen beneficio en Navarra reviertan ese beneficio. Yo he sido coordinadora de una asociación y la Caja de Ahorros también nos ha proporcionado hacer carteles y folletos gratuitamente, poniendo en la parte de abajo algo muy parecido a lo que hay aquí detrás, que es el letrero de la Caja de Ahorros de Navarra. Pero lo que nos ha llamado la atención es que la CAN, además del patrocinio de ese servicio, que es una operación de marketing como otra cualquiera, ofrezca la gratuidad o el reintegro de la tarifa de un servicio público. Como una operación de marketing eso me parece muy bien, pero no es lo mismo que el servicio público se sirva de una entidad financiera, que que la entidad financiera se sirva de un servicio público para captación de más fondos o para una operación de marketing, que desde el punto de vista comercial creo que eso es lo que hace todo el mundo.

Yo le volvería a preguntar si hay algún convenio marco de actuación con la Caja de Ahorros de Navarra o con alguna otra Caja de Ahorros, porque estamos, y así lo hemos visto en prensa, en el inicio de unas actuaciones conjuntas, y ya que estamos en el inicio, yo le volvería a preguntar cuál es la mecánica de ese trabajo conjunto con las entidades financieras para actuaciones en el campo social, no solamente de tercera edad, como estamos viendo, sino también en otros campos de actuación. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Gracias, señor Arboniés. Señor Consejero.*

SR. CONSEJERO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD (Sr. Ayesa Dianda): *Mire usted, señora Arboniés, convenios, ninguno, lo que pasa es que en actuaciones puntuales nosotros, como le he dicho y le he reiterado, tratamos de conseguir apoyo de la iniciativa privada, y en este caso, a costo cero. La entidad financiera hace un servicio, da igual que sea el Club Edad de Oro, el Club Solera o no sé cómo se llama el club de la Caja de Ahorros de Pamplona, pero nosotros tratamos de conseguir todos los apoyos que necesitemos, porque usted sabe que los fondos del Departamento son limitados y, por lo tanto, si pretendemos llegar cada vez más allá y pretendemos dar más servicio a las personas que menos tienen en Navarra, necesitamos el máximo de apoyo. Le reitero que yo no voy a dudar en buscarlo, porque creo que es absolutamente necesario y hemos de llegar cada vez más allá. Por lo tanto, yo creo que esas iniciativas son positivas, porque demuestran que las entidades no simplemente se dedican a ganar dinero, sino que también, por lo menos en un porcentaje que va siendo cada vez mayor, las obras sociales van in crescendo, van aumentando y van mejorando. Por lo tanto, yo creo que es algo bueno y positivo para la sociedad navarra.*

En cuanto a la pregunta del concurso, pienso que es mejor que le conteste el Director del Instituto porque es quien más directamente lo lleva.

SR. DIRECTOR DEL INSTITUTO NAVARRO DE BIENESTAR SOCIAL (Sr. Jiménez Bolea): *A lo que se ha referido antes el Consejero sobre el concurso, es que cuando nosotros barajamos el diseño del proyecto, inicialmente lo único que*

necesitamos, fuera de toda la estructura que tenía el Gobierno de Navarra, eran estas llamadas de cortesía. Entonces, nos planteamos crear una unidad que saldría a concurso, pero como había una entidad financiera que nos pagaba íntegramente el gasto y nos ponía el personal a disposición del Instituto, decidimos no hacer concierto. Pero en caso de que no nos funcionara o de que lo necesitáramos, el Instituto sacaría un concurso para esas llamadas de cortesía.

Respecto a los aparatos, el Instituto no tiene ningún interés en comprarlos, lo que hemos hecho ha sido un concurso de alquiler y mantenimiento.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Gracias, señor Jiménez. Señora Cortaire, cuando quiera.*

SRA. CORTAIRE TIRAPU: *Muchas gracias. Esta tarde no me sale otra cosa que felicitar al señor Consejero, y en esta ocasión es porque nos ha dicho que ha llegado a un acuerdo con el Departamento de Salud, con el fin de hacer el seguimiento y control de una serie de patologías que las personas mayores o no tan mayores requieren, además del tema de cómo se toman las medicaciones y todo esto. Supongo que esto es un avance muy positivo y por eso me alegro tanto de que nos lo haya dicho. Se debe avanzar también en otros acuerdos que están todavía por conocerse, y sabe que me refiero concretamente a lo que tiene que ver con salud mental. Me alegro mucho de que nos haya podido contar este acuerdo con el Departamento de Salud y espero que sea el avance del próximo. Nada más. Muchas gracias.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Gracias, señora Cortaire. Señor Consejero.*

SR. CONSEJERO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Cortaire, por su felicitación y he de decirle que tanto cuando fui Consejero de Salud como ahora que soy Consejero de Bienestar Social, una de mis preocupaciones, y lo he dicho en reiteradas comparecencias, ha sido el establecimiento del espacio sociosanitario. En ese sentido estamos trabajando, creo que hay que fijar ese espacio. En cuanto a salud mental, que usted ha nombrado, he de decirle que hay una comisión creada que está trabajando intensamente en ese campo, que ya empezamos a elaborar los primeros documentos y yo espero que muy pronto sea una realidad que salud y bienestar social, algo que siempre ha sido conflictivo y que en el Estado está sin solucionar, en Navarra una vez más seamos pioneros y podamos solucionar ese asunto. Muchas gracias.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Señorías, aunque se han consumido los dos turnos de palabra, la señora Arboniés me la ha solicitado, y como intuyo que es de gran importancia lo que nos va a comentar vamos a proceder a dársela, y dado que hoy vamos muy bien con la hora, señorías, me van a permitir esta licencia desde la Mesa. Señora Arboniés, tiene un minuto. Cuando quiera.*

SRA. ARBONIES BERMEJO: *Muchas gracias. Me ha quedado una duda en la contestación que ha dado el Director del Instituto de Bienestar Social cuando ha dicho que pensaron que era mejor que esta unidad no saliera a concurso puesto que la CAN pone el personal a disposición. Eso ha sido literal.*

SR. DIRECTOR DEL INSTITUTO NAVARRO DE BIENESTAR SOCIAL (Sr. Jiménez Bolea): *Lo que yo he querido decir es que inicialmente en el proyecto se barajó que esa unidad saldría a concurso si nosotros no teníamos otra posibilidad. Como hubo una entidad financiera que se ofreció a prestárnosla totalmente, pues accedimos a ello. Yo entendí que para qué va a gastar dinero el Instituto cuando hay una entidad que nos lo pone.*

SR. CONSEJERO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD (Sr. Ayesa Dianda): *Lo cual, señora Arboniés, no quiere decir que el personal lo ponga la Caja de Ahorros. El personal lo va a poner el Instituto, pero lo va a pagar la Caja de Ahorros de Navarra.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Errazti Esnal): *Gracias, señor Consejero y señor Jiménez. Muchas gracias, señorías, por su presencia en esta Comisión. Se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESION A LAS 17 HORAS Y 40 MINUTOS.)