DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura | Pamplona, 19 de abril de 2005 | NÚM. 17

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. FRANCISCO JAVIER BORDA GARDE

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 19 DE ABRIL DE 2005

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el contenido del estudio denominado "La atención a la dependencia de las personas mayores".

SUMARIO

Comienza la sesión a las 16 horas y 37 minutos.

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el contenido del estudio denominado "La atención a la dependencia de las personas mayores".

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra la señora Torres Miranda (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) (Pág. 2).

A continuación interviene la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, señora Aranda Lasheras (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra la señora Torres Miranda, los señores Ayesa Dianda (G.P. Unión del Pueblo Navarro), Nuin Moreno (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua) y Zabaleta Zabaleta (G.P. Aralar), la señora Oreja Arrayago (G.P. Convergencia de Demócratas de Navarra) y el señor Ramirez Erro (G.P. Eusko Alkartasuna) (Pág. 11).

Para contestar a los portavoces interviene la Defensora del Pueblo (Pág. 18).

Se levanta la sesión a las 18 horas y 23 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 16 HORAS Y 37 MINUTOS.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el contenido del estudio denominado "La atención a la dependencia de las personas mayores".

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Buenas tardes, señorías. Abrimos la sesión de la Comisión de Régimen Foral recibiendo a la excelentísima señora doña María Jesús Aranda Lasheras, Defensora del Pueblo, a quien le damos la más cordial bienvenida, así como a sus acompañantes, para que nos explique el contenido del estudio denominado* La atención a la dependencia de las personas mayores. *Como esta comparecencia ha sido solicitada por el Partido Socialista, su portavoz, Elena Torres, tiene la palabra.*

SRA. TORRES MIRANDA: *Gracias, Presidente. Buenas tardes, Defensora y equipo que la acompaña. La petición que hacía nuestro grupo era para que informara acerca de ese estudio en principio por lo menos extenso y profundo sobre la atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra, cómo surge la idea, el porqué de este estudio interesante, cuáles son las deficiencias detectadas, las propuestas que se recomiendan y en general cómo está en estos momentos en Navarra la situación de la atención a las personas mayores. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señora Torres. Señora Defensora del Pueblo, tiene la palabra.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Gracias, señor Presidente. Gracias, señorías, por su asistencia. Es la primera vez que esta Defensora y su equipo comparecen en sesión de tarde ante el Parlamento. Quiero decirles que, además de la petición por parte del grupo socialista, la propia institución había pedido la comparecencia, como hacemos habitualmente con la presentación de cualquier informe especial de los que traemos a esta Cámara, por lo tanto, mi agradecimiento también al grupo socialista.*

Nuevamente comparezco ante sus señorías para presentar un informe especial realizado por la institución. En este caso el tema objeto de análisis afecta directamente a un gran sector de la población, pero nos acabará implicando a todos o al menos a aquellos que tengamos la fortuna de alcanzar la vejez, y yo espero que seamos todos los que estamos aquí. Les agradezco esta oportunidad que me brindan de trasladarles nuestras reflexiones y recomendaciones en torno a la atención a la dependencia de las personas mayores.

El informe especial al Parlamento de Navarra que hoy les damos a conocer comenzó llamándose en un primer momento La atención a las personas mayores en Navarra, ya que inicialmente pretendía centrarse en el nivel de respeto que se estaba dando a los derechos del anciano en el ámbito de las residencias y en el cumplimiento de las exigencias que en esta materia marcaba la normativa foral desde Bienestar Social. En poco tiempo comprobamos, sin embargo, que el análisis del respeto a los derechos de los mayores no podía ni debía

circunscribirse al ámbito de los derechos de los ancianos residentes exclusivamente.

A través de las quejas que llegaban y siguen llegando a la institución, conocimos la penosa y compleja vía que la persona mayor recorre desde que se siente incapacitado hasta que logra algún tipo de apoyo social en su propio hogar; el doloroso proceso por el cual se ve obligado con demasiada frecuencia a aceptar con resignación su ingreso en una residencia –es otro dato importante–, las grandes esperas para acceder a la misma y las consecuencias individuales, familiares y también económicas que representa ese ingreso incluso después de su fallecimiento.

Constatamos que la crisis de los cuidados informales, unida a la insuficiente ayuda domiciliaria, impulsa a muchas familias a demandar indebidamente el ingreso en residencias, en contra de los deseos más íntimos de la mayoría de los ancianos. Comprobamos que en tanto siguen existiendo importantes listas de espera para plazas de asistidos, todavía hoy un alto porcentaje de las plazas de las residencias de titularidad pública están ocupadas por ancianos válidos, si bien esta tendencia parece estar modificándose.

Visitamos varias residencias y comprobamos personalmente que su régimen de funcionamiento dista todavía mucho del que sería deseable. En algunas de ellas incluso los ancianos sin limitación física o psíquica alguna eran tratados como menores de edad, con actitudes, y esto hay que decirlo, en muchas ocasiones de sobreprotección pero que contribuyen a incrementar su dependencia y restringen su libertad, debiendo atenerse a rígidas normas no escritas amparadas en criterios no siempre justificados de seguridad o convivencia interna en las residencias.

Nos llamó la atención que mientras se asiste a la expansión de las residencias privadas mercantiles, que, al parecer, resultan rentables, se constatan las grandes dificultades financieras por las que atraviesan las residencias sin ánimo de lucro, hasta el punto de que, según nos manifestaron, ello les impide afrontar las inversiones mínimas necesarias para adaptar sus instalaciones. Ello nos llevó a analizar el tipo de relación que mantiene la Administración foral con cada una de ellas y los criterios con que se ofrecen o deniegan las subvenciones y las tarifas empleadas.

A la vista de la magnitud de la problemática, esta Defensora consideró necesario ampliar el objeto de estudio y por ello finalmente este informe especial pasó a denominarse La atención a la dependencia de las personas mayores. *Para su elaboración, como bien saben porque consta en el informe, se contó con la inestimable colaboración del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, mediante un amplio trabajo de investigación de más de doscientos folios, cuyo contenido está íntegramente en el informe, sobre la situación actual de la atención a las personas mayores en Navarra, que fue financiado por la institución de la Defensora a través del oportuno convenio, como es preceptivo.*

Desearía también agradecer desde aquí la colaboración –ya lo hice público el día que presenté este informe en rueda de prensa– del Instituto Navarro de Bienestar Social porque toda la información que les fue requerida, si la tenían, porque no toda la que se les había solicitado la tenían, nos fue facilitada puntualmente.

Además del estudio de la Universidad Pública, el informe especial incluye, entre otros capítulos, una breve referencia a los factores que influyen en la dependencia de los mayores y su evolución previsible, recoge un extenso informe jurídico sobre la normativa vigente, sus implicaciones y limitaciones, realizado por los asesores de nuestra propia oficina, un breve análisis de la situación particular por la que atraviesan las residencias sin ánimo de lucro en Navarra, además de la bibliografía, las conclusiones y las consiguientes recomendaciones.

Dada la magnitud del propio informe, que supera las cuatrocientas páginas, y dado que sus señorías han tenido acceso al mismo con antelación suficiente, evitaré en lo posible reiterar conceptos básicos, dándolos por conocidos. También tengo que adelantarles, como ya le decía al Presidente de la Comisión, que la exposición de este informe, precisamente por sus contenidos, es quizás un poco más larga de lo que lo han sido en otras ocasiones en mis comparecencias con otro tipo de informes.

Hay una valoración inicial respecto del informe. Comenzaré señalando que su elaboración no ha sido nada fácil, tanto por la propia amplitud del tema como por su carácter multifactorial. Nos enfrentamos a una realidad llena de luces y sombras. Si bien es cierto que podemos afirmar que, en términos comparativos, la situación de las personas mayores en nuestra Comunidad es mejor que la de otras regiones españolas, este dato no nos permite acallar que la atención a los mayores dependientes en Navarra dista mucho de ser la adecuada y que las prestaciones que el sistema ofrece están aún lejos de las que se brindan en los países socialmente avanzados. Si queremos seguir avanzando, no debemos permitir que nuestros ojos se acostumbren al drama cotidiano que sufren muchos ancianos y sus familias. Y digo drama porque no merece otro calificativo el sentimiento de fracaso personal y social que tienen muchos ancianos cuando, por unas u otras razones, se ven abocados a abandonar su hogar y sus referencias

vitales para ingresar en una residencia, y todos conocemos casos cercanos.

Lo mismo ocurre con muchas familias cuyos ancianos requieren continuos cuidados y, por unas u otras razones, se sienten incapaces de podérselos prestar. En torno a la dependencia se agolpan muchos sentimientos, quizás los más angustiosos que una persona puede experimentar a lo largo de toda su vida, tanto en el propio anciano como en sus familiares, una amalgama de sentimientos que van desde la impotencia hasta la culpabilidad, en muchas ocasiones, pasando por la incomprensión.

Un significativo número de familias que se ven en tal situación se sienten defraudadas, y nos lo han manifestado. Las prestaciones domiciliarias, por ejemplo, son muy limitadas, cuando no ridículas; las listas de espera se hacen interminables; y el régimen de ayudas económicas es tan complejo e insuficiente, y en ocasiones injusto, que a muchas familias les resulta difícil creer que eso sea todo lo que se les puede ofrecer. Por lo tanto, no debemos tranquilizar nuestras conciencias diciendo que hacemos todo lo que podemos, porque no es cierto, y es lo que ahora vamos a tratar de poner encima de la mesa. A lo largo de mi exposición trataré de justificar esta afirmación, porque es posible hacer más de lo que se está haciendo en Navarra, que es, lógicamente, donde centramos el informe, como no puede ser de otra forma.

Es necesario articular un nuevo sistema de protección a la dependencia. Antes de profundizar en las valoraciones que nos merece la situación de la atención a la dependencia en Navarra, permítanme que les traslade algunas reflexiones que el informe elaborado por la Universidad Pública incluye, y que compartimos en su totalidad, sobre la necesidad de que a medio plazo se articule un nuevo sistema de protección de la dependencia.

Dicha necesidad comienza a ser perentoria y con toda probabilidad su desarrollo trascenderá el propio ámbito competencial de la Comunidad Foral.

La realidad se impone. Navarra cuenta ya con más de 100.000 mayores de 65 años, que representan casi el 18 por ciento de la población total. El envejecimiento demográfico no es circunstancial, sino que obedece a un proceso crónico e irreversible.

El número de los mayores que viven solos se ha duplicado en los últimos diez años y ya son 17.000. Contamos con 26.000 mayores de ochenta años y su número se duplicará en las próximas dos décadas.

Las personas mayores en un futuro próximo van a ser más, pero, sobre todo, van a ser diferentes a las actuales, ya que serán sustituidas por nuevas generaciones de ancianos con mayor formación, más productivos y aún competentes.

Una nueva dinámica y una nueva mayoría social que reivindicará su peso social, en lo que se califica desde la teoría como revolución cultural de la vejez, y que romperá la actual condena de los ancianos al ostracismo y la irrelevancia.

Se presupone que la persona mayor requerirá de otro tipo de recursos que los actuales, en los cuales pueda seguir desarrollando sus capacidades y sus derechos como ciudadano. No es previsible que soporten un modelo de institucionalización como el actual. Optarán, probablemente, u optaremos por vivir en nuestro entorno familiar y social y su grado de exigencia sobre los servicios será mayor.

Por tanto, no se trata sólo de aumentar los recursos para un mayor número de usuarios, sino de conocer las necesidades, deseos y proyectos de los nuevos mayores y habilitar para ellos nuevos servicios y prestaciones.

La denominada crisis de los cuidadores informales y las limitaciones financieras públicas obligan a plantear un nuevo reparto de protagonismos y responsabilidades privadas y públicas en la atención a las personas mayores.

La protección a la dependencia se ha convertido en un tema estrella, de verdadera necesidad y urgencia no solamente en España sino en toda Europa.

Las administraciones públicas deberán, sin duda, adoptar importantes decisiones para garantizar la atención a la dependencia mediante un sistema que no puede continuar por más tiempo asentado en un modelo de beneficencia pública de carácter graciable. Por tanto, es necesario desarrollar a medio y largo plazo un nuevo sistema universal, equitativo y solidario, pero también un sistema que garantice su viabilidad financiera futura.

Existen diversas experiencias sobre la articulación de un sistema de protección a la dependencia en países europeos como Alemania, Austria y Francia, entre otros. Para ello han legislado y programado distintos modelos de protección social que, tal como el propio informe recoge, comienzan a trasladarse también a nuestro país, ya que, en esta línea, el nuevo Gobierno del Estado parece querer instaurar un sistema de protección. Se barajan, al menos del conocimiento que hemos tenido a última hora del Libro blanco, como posibles dos modalidades: por una parte, una oferta de servicios que garanticen los cuidados que las personas requieran y, por otra, un modelo que facilite la prestación económica necesaria para la adquisición de esos servicios. No obstante, queda sin determinar cómo medir y qué nivel de dependencia debe padecer la persona que vaya a ser sujeto de ese sistema.

Según parece, será la Seguridad Social la que se haga cargo de la financiación, y se anuncia que se determinará el papel de las comunidades autónomas en dicha materia. Dado el nivel de descentralización de competencias, es presumible que las propias comunidades autónomas sean las encargadas de organizar, garantizar y controlar la calidad del servicio, por lo que, desde el punto de vista del informe de esta Defensora, deberán participar de forma activa en su definición y deberá contarse con su consenso de cara a su implantación.

En todo caso, aquí y ahora la situación de la dependencia de nuestros mayores no admite demoras. En el ámbito competencial de servicios sociales se dispone en Navarra de competencias plenas, por lo que no cabe argüir que nos encontramos a la espera de que en el nivel superior se adopten las decisiones oportunas sobre el modelo de futuro y que pudieran no llegar a materializarse en breve plazo.

Es por ello que esta Defensora ha considerado oportuno formular diversas recomendaciones para su aplicación a corto y medio plazo en el ámbito competencial de las administraciones públicas de Navarra, en las que centraré mi intervención y que son las que a continuación les apunto.

Considera la oficina de la Defensora que es conveniente regular con rango de ley las políticas forales sobre dependencia para que las prestaciones sociales básicas constituyan derechos exigibles por los ciudadanos y dejen de tener carácter benéfico o graciable; señalar la urgente necesidad de implementar un plan de prevención de la dependencia; incrementar de forma sustancial la atención domiciliaria, tanto social como sanitaria, como máxima prioridad en la atención a la dependencia; desarrollar nuevos sistemas de fomento, inspección y evaluación de la calidad de los centros y servicios de atención a los mayores, que incluyan una detallada regulación del régimen sancionador y la potenciación de los sistemas de inspección; establecer procedimientos y sistemas que garanticen respeto a los derechos de los mayores dependientes como ciudadanos adultos y libres; revisar y hacer transparente la política de financiación y concertación de residencias para garantizar la calidad y viabilidad de todos los centros; incrementar la cuantía de las ayudas destinadas a plazas asistidas a fin de reducir las contribuciones económicas que asumen a su cargo los usuarios y sus familias; y desarrollar políticas activas de fomento del empleo en el sector de la atención a la dependencia.

Permítanme que les traslade algunas reflexiones sobre cada una de estas ocho recomendaciones, porque me parece de interés.

La protección social de los mayores, para procurar su independencia e integración social, es, sin duda, uno de los pilares básicos de todo Estado de bienestar.

El artículo 50 de la Constitución dice que los poderes públicos, con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderá sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio. Adviértase que el mandato de crear y financiar tales servicios lo es con independencia de las obligaciones familiares, esto quiere decir que los poderes públicos no deben actuar de forma subsidiaria y sólo en el caso de que las familias no cumplan sus obligaciones, sino que los servicios sociales se prestarán en todo caso, correspondiendo por tanto a las administraciones públicas garantizar su implantación y funcionamiento.

La Ley Foral de servicios sociales de 1983 establece en su artículo 3 que la tercera edad será atendida con los servicios adecuados a sus necesidades, procurando como aspiración mínima que todos los navarros de la tercera edad sin medios de subsistencia alcancen la pensión mínima de la Seguridad Social, a fin de que puedan mantenerse en su medio natural y familiar.

Esta Ley Foral, en cambio, no otorga a los ciudadanos el derecho a exigir determinadas y concretas prestaciones, dado que utiliza términos vagos e indeterminados tales como el fomento, la potenciación de servicios, la toma en consideración, etcétera, que carecen de valor imperativo, por lo que las administraciones públicas gozan de un amplio margen de discrecionalidad para determinar la creación y establecimiento de servicios sociales.

Transcurridos más de veinte años desde el año 83 y, por lo tanto, desde su promulgación, lo que en su día pudo ser posibilista resulta hoy a todas luces insatisfactorio para responder a la demanda del ciudadano actual. La protección de nuestros mayores, que constituye uno de los pilares básicos del Estado de bienestar, exige una mayor seguridad jurídica en la definición tanto de los derechos como de las obligaciones.

El desarrollo normativo posterior es también manifiestamente insuficiente y no se ha modificado en los últimos quince años, salvo, curiosamente, un aspecto referente a las aportaciones de los usuarios, con una norma que data del año 2000.

Lo cierto es que en todo este tiempo el Parlamento no ha hecho uso de su competencia para que se regule seriamente y mediante ley el marco básico del sistema público de los servicios sociales, sino que ha trasladado en las distintas etapas legislativas, en las que muchos hemos participado,

al Gobierno de Navarra la potestad de crearlos, diseñarlos, regularlos y darles el alcance que en cada momento estime conveniente.

Consideramos que es momento de que se revise el marco normativo de los servicios sociales, en particular de los relativos a la atención de la dependencia de los mayores, para que se residencien en la ley los aspectos esenciales de esta materia cuya regulación ha de estar reservada a una norma de rango superior que vincule a los poderes públicos, de forma que sus prestaciones constituyan derechos exigibles para las personas mayores, una nueva normativa precisa en el lenguaje, objetivos y servicios a que se refiere.

Esta nueva normativa legal debería regular no sólo de un modo formal sino también material los principales servicios públicos que se prestan a los mayores: la atención domiciliaria, la atención en residencias para válidos y asistidos, los centros de día y demás servicios que se prestan, ya que la actual normativa apenas ofrece una regulación material que permita vislumbrar o identificar mínimamente estos elementos.

En razón de lo expuesto, se recomienda realizar una profunda revisión del ordenamiento jurídico mediante la promulgación de una ley integral que defina con precisión un marco o modelo de servicios sociales, en el cual se determine qué servicios públicos son exigibles, como les decía, por las personas mayores y en qué condiciones.

En los diferentes encuentros científicos todos los expertos alertan sobre la inexistencia de medidas preventivas de gran alcance destinadas a evitar o retardar la dependencia. Se dice: el coste de la mejora de la esperanza de vida no nos puede desbordar. Por tanto, es necesario tomar medidas efectivas de carácter preventivo que distancien envejecimiento y dependencia, porque habitualmente van muy unidos.¿De qué sirve añadir más años a la vida si no garantizamos una calidad de vida digna? Hora es ya de centrar los esfuerzos del sistema sanitario en añadir vida a los años.

Medidas como las recientemente implantadas en nuestra Comunidad, orientadas a la prevención, tratamiento y rehabilitación precoz del ictus cerebral, nos señalan el camino a seguir, pero aún queda un gran camino a recorrer.

En razón de lo expuesto, se recomienda formular y desarrollar un verdadero plan integral de prevención de la dependencia.

Por otra parte, debemos adaptar nuestro entorno para hacer posible que todos los ciudadanos, incluidos aquellos que presentan ciertos grados de dependencia, puedan desarrollar su vida de la forma más autónoma posible.

En este sentido, todos los expertos postulan que las administraciones públicas deben priorizar la prestación de servicios, de forma que el anciano no se vea obligado a ser posible a dejar su círculo familiar y de convivencia vecinal.

La permanencia en el propio domicilio es también la opción más deseada por las personas mayores, aunque no siempre se puede llevar a cabo. Siempre que ello sea posible, permanecer en el hogar conlleva una mejor calidad de vida, más autoestima, menos sensación de abandono y menos marginación. Continuar en la casa de siempre, con los mismos vecinos y conocidos del barrio, y cerca de sus familiares, es, sin duda, más saludable emocionalmente. Esto no lo decimos nosotros, son datos recogidos del informe de campo elaborado por la propia Universidad de Navarra, y ha sido un tema conocido a la hora de visitar residencias por parte del equipo de la institución de la Defensora.

En su conjunto el programa de atención social a domicilio llega en Navarra en total a un 5 por ciento de las personas mayores de 65 años, cobertura superior a la media española, es cierto, pero muy lejana de la observada en los países socialmente más avanzados, en los que se alcanza el 20 por ciento, es decir, cuatro veces superior.

No debemos tampoco olvidar que la atención sanitaria domiciliaria periódica por parte de médicos o enfermeras se ha demostrado como uno de los elementos esenciales en la reducción no sólo del número de ingresos hospitalarios sino también del de ingresos en residencias. Al graduar el nivel de asistencia a las propias necesidades del anciano con respuestas personalizadas, la atención domiciliaria permite aprovechar todas las posibilidades de autonomía del anciano, con lo cual, el pronóstico evolutivo de la dependencia mejora –eso parece incuestionable– y sus costes pueden ser mejor asumidos por el sistema.

Lamentablemente, la atención domiciliaria es en la actualidad manifiestamente insuficiente, tanto en la esfera sanitaria como en la social, y su regulación legal se limita a hablar de potenciación de los servicios de asistencia a domicilio, por lo tanto, tiene carácter graciable.

Por lo que hace referencia al ámbito social, el servicio de atención a domicilio tiene dos tipos de modalidades: la atención directa, que se presta desde los municipios, y la ayuda económica, gestionada directamente por el Instituto Navarro de Bienestar Social, destinada a financiar los casos que requieren más de dos horas de atención al día.

Aun cuando la atención directa, que es la que prestan habitualmente los ayuntamientos, puede llegar a un máximo de dos horas diarias, la reali-

dad es que de media este servicio ofrece tan sólo dos horas y media a la semana.

Al no existir unas prestaciones mínimas definidas como derechos exigibles, la cobertura del servicio de atención directa depende por entero de la sensibilidad social de cada ayuntamiento, lo que origina una falta de equidad territorial. Igual ocurre con el coste que ha de asumir el usuario, que, según el municipio, oscila desde cero euros hasta doce euros por hora para una pensión máxima, es decir, se gradúan las distintas posibilidades.

Por su parte, la ayuda económica, la que presta el Instituto Navarro de Bienestar Social para atención a domicilio, presenta diversas carencias. Su regulación normativa resulta a todas luces insuficiente, ya que, a pesar de su naturaleza claramente reglamentaria, se viene desarrollado mediante resoluciones que hasta el año 2004 no se publicaban en el Boletín Oficial de Navarra, con lo cual, no todo el mundo tenía acceso al conocimiento de los requisitos necesarios para poder acceder a ella.

Pero, como pone de manifiesto el informe de la Universidad Pública, con esta norma los problemas no son sólo formales sino que la misma presenta varias deficiencias que, a nuestro entender, es urgente corregir:

La modalidad de ayuda económica no garantiza los cuidados ni que éstos sean realizados por personal preparado, ya que el control es escaso o nulo.

Los ingresos mínimos necesarios para acceder a la ayuda completa son de 480 euros mensuales, siendo, por tanto, casi un 20 por ciento inferiores al salario mínimo interprofesional e incluso al nuevo indicador del IPREM.

Las personas con ingresos mensuales superiores a 710 euros no pueden acceder a este tipo de ayuda económica para dos horas de atención.

El límite de ingresos para recibir ayuda en caso de necesitar cinco horas de atención es de 930 euros mensuales.

La cuantía de la misma se calcula teniendo en cuenta todos los ingresos económicos de las personas que conviven en el domicilio, independientemente del grado de parentesco, por lo que se penaliza a las familias cuidadoras, que asumen la atención a la dependencia y, al compartir la vivienda, obtienen prestaciones limitadas, en el caso de que las obtengan.

La cuantía de las ayudas discrimina negativamente a los mayores de 65 años de los menores con un 33 por ciento de minusvalía, aun cuando los cuidados que puedan requerir sean semejantes, lo que puede rayar incluso la inconstitucionalidad.

Si bien el número de usuarios en la modalidad de atención directa, la que prestan los ayuntamientos, es superior al de aquellos que perciben la ayuda económica, ocurre lo contrario en términos de horas de atención. Cuanto más dependiente es el anciano y más horas de atención requiere, menor es la garantía y el control de calidad de la atención domiciliaria que recibe, ya que cuando se precisan más de dos horas de atención al día, se presta la modalidad de ayuda económica en lugar de la deseable atención directa.

La responsabilidad de la Administración es indelegable y no debe bastar con aportar la ayuda económica para considerarla cumplida. Se precisa un adecuado control para garantizar que los cuidados revierten realmente en la mejora de la situación del anciano.

Podemos concluir, por tanto, tal como literalmente recoge el informe de la Universidad Pública, que, ante la escasez o las limitaciones de acceso a otros servicios como la atención domiciliaria, las residencias se han convertido en el recurso más utilizado por los mayores. Desde esta perspectiva se entiende el reciente aumento del número de residencias y de plazas, superando claramente el escaso incremento experimentado por la ayuda a domicilio.

En razón de lo expuesto, y dado el carácter estratégico de los servicios domiciliarios, permítanme que en esta materia formule una serie de recomendaciones específicas adicionales a las contenidas en el propio informe especial y que son las siguientes.

Regular la atención domiciliaria mediante una ley foral que defina las prestaciones sociales mínimas o básicas que han de ser garantizadas en todos los municipios de Navarra, que revise las actuales modalidades de prestación directa o ayuda económica, establezca sistemas homogéneos de evaluación de la necesidad de cuidados, los porcentajes máximos de aportación económica de los usuarios en función del nivel de renta, así como los sistemas de control para garantizar que la aportación económica realizada por las administraciones públicas revierta realmente sobre el anciano en forma de prestaciones directas, objetivas y de calidad contrastada.

Incrementar de forma sustancial los recursos destinados a la atención domiciliaria a las personas mayores, tanto en el plano social como sanitario, de tal forma que aspiremos a que los servicios ofertados puedan al menos duplicarse a corto y medio plazo.

Corregir las deficiencias detectadas en los criterios y baremos aplicados en la concesión de ayudas económicas para la atención a domicilio durante el año 2004.

Establecer mecanismos que garanticen la coordinación de la atención domiciliaria entre los ser-

vicios sociales de base y los equipos de atención primaria, de forma que se asegure, mediante la gestión conjunta de los casos, que todos y cada uno de los ancianos dependientes existentes en la zona cuenten con un plan de cuidados integral. Para lograrlo deberán habilitarse nuevas fórmulas de cooperación entre los departamentos del Gobierno de Navarra y las entidades locales. En el informe podrán ver que en este apartado hay distintos sistemas de información, y ésa es otra de las cuestiones que sería importante homogeneizar, porque sería muchísimo más fácil hacer frente a las necesidades tanto de recursos como de atención.

En la gestión de los servicios de atención domiciliaria las entidades locales deben seguir teniendo un papel primordial, tanto aumentando la provisión directa de servicios como, en su caso, actuando como coordinadores e impulsores de la oferta privada existente. Para ello deben contar con los recursos económicos suficientes, evidentemente. En este momento muchos de los ayuntamientos hacen de mediadores. Cuando se dan cuenta de que hay una necesidad de un anciano que no puede ser atendida a través de la atención directa, hacen de mediadores con personal privado, y aquí tenemos alcaldes a los que seguramente les habrá tocado esta difícil tarea de que los servicios sociales de sus ayuntamientos sean los que medien con las trabajadoras privadas precisamente para que los ancianos sean atendidos.

No debemos olvidar tampoco que para que los programas de atención domiciliaria den su fruto se hace necesario complementar dichos servicios con un programa de apoyo al cuidador primario, dado que los cuidados informales seguirán constituyendo un elemento clave de la sostenibilidad futura del sistema.

La regulación y los controles de calidad de los servicios residenciales en Navarra –es otro tema de los que apuntaba como recomendación– es muy limitada en comparación con la existente en otros países e incluso en algunas comunidades autónomas como Cataluña o Madrid.

A través del estudio de campo hemos podido comprobar que la formación del personal directo es un aspecto al que no se le da la prioridad necesaria. En muchos centros no se trazan planes de cuidados personalizados en los que queden reflejados los objetivos marcados con cada usuario, ni se garantiza que el residente realice por sí mismo el mayor número posible de actividades de la vida cotidiana para evitar su deterioro progresivo.

La Comunidad de Madrid, por ejemplo, establece que todas las residencias han de ser inspeccionadas al menos una vez al año y regula que los centros con cien o más usuarios han de contar con un certificado de evaluación de calidad emitido por organismo acreditado a tal efecto, y no estamos hablando de las ISO, sino de planes de calidad, que son dos cuestiones distintas.

Por su parte, el Instituto Catalán de Servicios Sociales ha establecido indicadores para la evaluación externa de la calidad. Las residencias, además de implantar los indicadores, deben superar auditorías externas realizadas por entidades ajenas a la Generalitat de Cataluña.

En Navarra la normativa vigente únicamente recoge determinados requisitos de estructura mínima, pero no ha desarrollado ninguna normativa específica respecto a controles de calidad, ni ha definido con qué frecuencia se han de llevar a cabo las inspecciones. En los dos últimos años se ha dado un salto cuantitativo en el porcentaje de centros inspeccionados al año, pero todavía no se alcanza el 40 por ciento de los mismos.

Si bien las inspecciones tratan de evaluar la satisfacción de usuarios y familiares, no se da cuenta a la sociedad ni a los propios usuarios de los resultados de estas inspecciones. Es evidente, por tanto, la necesidad de aumentar la actividad inspectora. En este sentido, se recomienda las siguientes actuaciones: establecer indicadores para la evaluación externa de la calidad de los centros; sistematizar y formalizar las actuaciones de la inspección, garantizando que todas las residencias sean inspeccionadas al menos una vez al año; potenciar los recursos de inspección en el Gobierno de Navarra para que puedan controlar el correcto funcionamiento de los centros y la debida protección de los derechos de los usuarios; y mejorar sensiblemente el actual régimen sancionador, procediendo a la tipificación clara y precisa de las infracciones y el sistema de graduación de las conductas infractoras.

En relación con la exigencia de respeto a los derechos del mayor, el informe de la Universidad Pública recoge unas interesantes reflexiones fruto del trabajo de campo que realizaron.

A este respecto debemos recordar que la ausencia de reglamentación tiende a reproducir comportamientos heredados de los antiguos asilos de beneficencia, en los cuales prevalecían las normas implícitas, basadas en criterios subjetivos que dan origen tanto a actitudes superprotectoras como a situaciones abusivas limitadoras de los derechos de los ancianos.

Todo tipo de limitaciones debidas al horario, a las normas de funcionamiento, a la falta de elección de la comida diaria, a todo tipo de imposiciones y la falta de libertad que esto conlleva son, en opinión de los propios profesionales, los aspectos que a los usuarios menos gustan y más motivos de quejas generan, quejas que, por cierto, se dan verbalmente y que luego no se materializan.

Son múltiples los ejemplos de la vida cotidiana de limitaciones de la libertad y posibilidad de autodeterminación que ello conlleva.

"Antes tenía una habitación que me gustaba más, pero me cambiaron de habitación porque ellos lo dispusieron." "Las limitaciones de horario supusieron un corte de mi libertad. Yo estaba acostumbrado a otra calidad de vida. Tuve una crisis, pero ya me he adaptado." Como esto, cantidad de ideas que nos han ido dando los mayores.

Si bien es cierto que para un buen funcionamiento, y lo ponemos también en el otro lado de la balanza, se necesitan reglas de convivencia y organización, no es menos cierto que con frecuencia las normas internas están dirigidas a lograr la adaptación del usuario a la residencia en lugar de adaptar la residencia a las demandas del usuario, que sería la forma más adecuada para que el residente se sintiera como en casa e identifique la residencia como su propio hogar.

En este sentido, debemos recordar que los derechos de las personas sólo pueden limitarse por el respeto a los derechos de los demás, porque perjudiquen la convivencia dentro del centro o cuando su ejercicio represente un riesgo evidente para el propio usuario. En estos supuestos debe ser un juez o mediador quien determine el alcance de la tutela por parte de la institución a la hora de imponer restricciones a la libertad de decisión del afectado.

Por lo que hace referencia a la participación de los usuarios y de sus familiares en el funcionamiento de las residencias, hemos podido comprobar que la normativa vigente no se cumple. No se le da valor por ninguno de los estamentos de las residencias, ni por la dirección –hay excepciones, todo hay que decirlo, lo matizo desde ahora– ni por el personal ni por los propios residentes. A este respecto las experiencias existentes en otros países nos dan la pauta al sugerir la incorporación mayoritaria a los órganos de participación de usuarios, familiares y representantes de asociaciones de voluntariado, elegidos, eso sí, por los propios residentes en cada centro.

Las recomendaciones que formulamos en esta materia para su desarrollo por el Departamento de Bienestar Social son las siguientes: impulsar la elaboración y aplicación de cartas de derechos de las personas mayores en las que se engloben todos los derechos exigibles por los usuarios de los servicios asistenciales; exigir que todos los centros cuenten con un reglamento interno para usuarios que recoja el conjunto de derechos y obligaciones de los mismos y supervise su cumplimiento a través de las inspecciones oportunas. Dicho reglamento debería incluirse en el contrato firmado al ingreso y configurarse como la norma básica de cada centro residencial. Y, por último, revisar, actualizar, divulgar y exigir el cumplimiento de las normas en materia de participación en los centros residenciales.

En la visita que hemos hecho a las residencias nos hemos encontrado con que hay centros en los que sí se exige el reglamento interno, aunque luego no tenga desarrollo, y otros sitios en los que no se hace.

Pasaré a continuación a analizar la actual política de conciertos y de financiación de las residencias. En el año 2003 Navarra contaba con 5.129 plazas residenciales, un 52 por ciento de las cuales estaban ocupadas por ancianos válidos, situación que contrasta con la que se observa en los países socialmente más avanzados. Un 50 por ciento de residencias son privadas sin ánimo de lucro. Un 27 por ciento son privadas con carácter lucrativo. Un 17 por ciento son de titularidad municipal, en tanto que el 6 por ciento restante pertenecen al propio Instituto Navarro de Bienestar Social.

A marzo de 2004 había un total de 487 personas en lista de espera. El mayor porcentaje de las personas que están en lista de espera quiere acceder a una plaza residencial asistida. Aunque el número de plazas existente para válidos y asistidos es muy parecido, el número de personas que espera plaza asistida es 2,20 veces superior al de la plaza de válido.

A pesar de ello, a una de las dos únicas residencias públicas de Navarra gestionadas por el Instituto Navarro de Bienestar Social sólo pueden acceder personas válidas que cumplan ciertos criterios económicos. Este centro dispone de plazas para personas asistidas, pero únicamente para aquellas que, estando ya en la residencia, han pasado progresivamente, cosa que pasa en todas la residencias, a ser dependientes. El 66,55 por ciento de las plazas propias de la Administración Pública son para personas válidas, lo que resulta totalmente paradójico.

Aun cuando la mitad de las plazas son de asistidos, sólo un tercio del total de plazas de la Comunidad Foral reciben financiación por parte del Gobierno de Navarra de una u otra forma y con cuantías diferentes. Un 18 por ciento mediante concierto, un 6 por ciento por tratarse de residencias propias del Instituto Navarro de Bienestar Social y un 10 por ciento en forma de ayuda económica por estancia en centro ajeno directamente al residente.

Mientras que en los últimos años hemos asistido a la eclosión de las residencias privadas con ánimo de lucro, las residencias municipales y las privadas no lucrativas ocupan un espacio en medio del camino de la historia y presentan impor-

tantes problemas financieros que ponen en riesgo su supervivencia, y ello a pesar de que constituyen, desde mi punto de vista, la columna vertebral de la atención residencial debido a su carácter descentralizado y a que en su conjunto representan más de los dos tercios de la oferta total de plazas existentes en Navarra.

Haciendo un análisis tanto del tipo de financiación como de la titularidad, el informe de la Universidad Pública alude a varios hechos que se exponen a continuación.

El Instituto Navarro de Bienestar Social concede mayores cuantías por plaza concertada a entidades de carácter lucrativo que a entidades sin ánimo de lucro, sin que se conozcan los criterios objetivos sobre la calidad del servicio que sirven de base para fijar las cuantías de los conciertos, por ejemplo, ratios o cualificación del personal, servicios ofrecidos, dotación material e infraestructura, etcétera.

El número de plazas concertadas de titularidad municipal es muy inferior a su peso relativo en el sector, y ello a pesar de que las plazas residenciales de titularidad municipal están más dispersas geográficamente y por su carácter público deberían ser priorizadas de cara a su concertación según la normativa vigente.

Las residencias con carácter no lucrativo reciben su financiación pública fundamentalmente a través de la ayuda que perciben las personas que residen en ellas. Se hicieron en su momento inversiones para dotarles de infraestructuras y para mejorar las infraestructuras. No debemos olvidar que, a diferencia de las ayudas, los conciertos que se tienen con un tipo de residencias se establecen con la entidad titular cada cierto período de tiempo, asegurando así a la residencia los ingresos para dicho plazo. Las ayudas favorecen de forma más directa a los residentes y los conciertos a los titulares del establecimiento.

La cantidad final que abonan los usuarios que reciben financiación pública es distinta según la modalidad por la cual se financia la plaza: pública, concertada o a través de ayuda por estancia en centro ajeno.

Este modelo de financiación o compra de servicios no resulta, a mi entender, equitativo ni para los usuarios ni para los titulares de los establecimientos y parece favorecer a la iniciativa privada de carácter lucrativo, sin que se haya demostrado, además, una conexión directa y objetiva con el nivel de calidad del servicio prestado.

Por otra parte, dada la demanda creciente de plazas para personas asistidas, se impone una adecuada priorización tanto de forma directa como a través de conciertos. No parece razonable que dos de cada tres plazas propias de la Administración Pública estén reservadas exclusivamente para personas válidas.

En razón de lo expuesto recomendamos que se proceda a una completa redefinición de los actuales sistemas de financiación de plazas residenciales. Como posible fórmula indicativa, como no puede ser de otra forma, se propone regular, como criterios generales, mediante una normativa específica un sistema unificado de conciertos o convenios que garantice la equidad en las aportaciones de los usuarios, que priorice a los centros públicos y a las entidades sin ánimo de lucro y que incentive financieramente la mejora de calidad a través de estándares públicos y transparentes; que se garanticen las plazas necesarias para atender la demanda de asistidos, revisando, si fuera preciso, las actuales normas y sistemas de priorización y admisión, en particular en los centros de titularidad pública.

A diferencia de lo expuesto en el caso de los servicios domiciliarios, las contribuciones de los usuarios –y vamos a hablar ahora de las ayudas destinadas a las plazas asistidas– internados en residencias propias y concertadas, aun cuando pueden ser discutibles, están al menos reguladas con rango jurídico adecuado mediante una reciente ley publicada en el año 2000.

El sistema diseñado para fijar los precios, las aportaciones de los usuarios y los reintegros es confuso y resulta totalmente incomprensible para los sujetos destinatarios de los servicios cuya financiación pretende establecer, lo que les coloca en situación de indefensión ante eventuales reclamaciones o recursos.

La aportación económica individual a la que ha de hacer frente el usuario se establece previamente al ingreso en función de la renta, del capital mobiliario e inmobiliario y del número de personas que compongan la unidad familiar.

Si con la aportación del usuario no se alcanza a pagar la totalidad del precio o tarifa que fija el Instituto Navarro de Bienestar Social por la estancia, se genera una deuda cuyo pago debe asegurarse con garantías personales o reales del patrimonio personal, habitualmente con cargo a la futura herencia. La aplicación de esta normativa puede dar lugar a notables contradicciones y a determinadas situaciones paradójicas.

El sistema garantiza que una cantidad mínima quede a libre disposición del propio usuario una vez abonada la correspondiente tarifa. Para el ejercicio 2004 dicha cantidad es de 75 euros al mes en el caso de los asistidos y de 110 euros, aproximadamente unas 20.000 pesetas, al mes si se trata de personas válidas.

En centros propios y concertados no parece haber discriminación de carácter económico. Sin

embargo, las personas asistidas siguen pagando mucho más que las personas válidas, eso es obvio, cuando debería tenderse a que las familias y el usuario asuman a su cargo los costes de manutención y alojamiento, que separamos con claridad, semejantes a los de un válido, pero no así los sobrecostes generados por las necesidades asistenciales derivadas de su dependencia, que es lo que hoy estamos tratando aquí, la dependencia, cuya financiación pública ha de ser adecuadamente priorizada si queremos precisamente abordar este tema como un derecho exigible y no como un derecho graciable.

En consecuencia, las recomendaciones que formulamos son las siguientes: incrementar la cuantía de las ayudas destinadas a las plazas asistidas; y reiteramos, así mismo, la recomendación de modificar la resolución por la que se aprueban los criterios y baremos a aplicar en la concesión de ayudas económicas para la atención a domicilio durante el año 2004.

Evidenciada la estrecha relación que existe entre la dependencia de las personas mayores y su entorno familiar, las administraciones públicas deben orientar sus planes de actuación en materia de atención a la dependencia haciendo viable y efectiva la compatibilidad de ese apoyo con la vida autónoma laboral y social de los familiares de la persona dependiente. La existencia de recursos específicos en este sentido es parte implícita de toda atención a la dependencia para que no se generen segundos efectos negativos y menos aún se limite la capacidad y desarrollo personal de los familiares. Ya hemos referencia antes a qué cautelas y qué controles se deberían establecer.

Así, la promoción de empleo en este sector es, además de social y económicamente conveniente, estructuralmente necesaria para que la existencia de servicios sociosanitarios de carácter universal y público genere un cambio de la actual estructura familiar-asistencial por otra más profesionalizada y liberadora para la mujer, especialmente en el ámbito rural.

Por otra parte, desde una perspectiva macroeconómica, que en muchas ocasiones no suele tenerse en consideración, el desarrollo de los nuevos servicios sociosanitarios debe contemplarse no sólo desde la perspectiva del incremento del gasto público directo que genera, sino que también deben tomarse en consideración los retornos económicos directos e indirectos que se derivan del desarrollo de una nueva actividad económica y los ahorros inducidos por el fomento del empleo.

Como colofón de todo lo expuesto en mi intervención, les diré que, en consecuencia, es legítimo optar por ver la botella medio llena o media vacía. En nuestra Comunidad la protección social y sanitaria de las personas mayores soporta bien las comparaciones regionales. Es, sin embargo, nuestro deber aspirar a alcanzar las cotas de bienestar social que se han demostrado posibles en otros países de nuestro entorno.

Creo haber puesto de manifiesto suficientes hechos como para concluir que no es del todo cierto que hacemos por nuestros mayores todo lo que podemos. Se detectan deficiencias manifiestas y desequilibrios que pueden y deben mejorarse de forma muy significativa.

Tenemos que trabajar por evitar o retrasar la dependencia, eso es un hecho. Es necesario incrementar de forma sustancial la atención domiciliaria y es preciso garantizar el respeto de los derechos del mayor y hacer más transparente la política de concertación. La credibilidad y viabilidad del sistema dependen de ello.

Permítanme finalizar mi intervención con un ruego. La atención social no puede continuar por más tiempo teniendo carácter graciable. El tiempo de la beneficencia pública ya ha pasado. Está en manos de este Parlamento, en definitiva, en manos de todos ustedes, el alcanzar el consenso que la sociedad demanda para que la atención a la dependencia de nuestros mayores llegue a constituir un derecho exigible.

A pesar de su extensión, esta intervención no agota, aunque ustedes estén agotados por oír mi voz monótona, las conclusiones del informe especial, y no debería constituir el final del camino, sino un comienzo. Esta Defensora continuará, como no puede ser de otra forma, supervisando la atención que reciben los mayores dependientes y, si así lo entendiera necesario este Parlamento, profundizará en los aspectos que se le señalen.

Muchas gracias por su atención y por la oportunidad que me han brindado de exponer la posición de la institución que presido en este tema por el cual todo Defensor o Defensora del Pueblo siempre habrá de sentir una especial debilidad. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señora Aranda Lasheras. A continuación pasamos al turno de intervención de los portavoces de los grupos parlamentarios y, en primer lugar, la portavoz del grupo PSN, doña Elena Torres, tiene la palabra.*

SRA. TORRES MIRANDA: *Gracias, Presidente. En primer lugar, y de corazón, quiero agradecer la información y, desde luego, felicitar a la Defensora del Pueblo, a su equipo y a los que han hecho posible este trabajo, a los departamentos de la Universidad Pública de Navarra, porque han puesto en evidencia una radiografía de la sociedad navarra actual, es decir, han puesto de manifiesto cómo está hoy la atención a la dependencia*

de nuestros mayores, frente a otros que prefieren escudarse en esa encuesta de La Caixa en la que se nos da un diez en servicios sociales o en atención sociosanitaria, pues hay otro estudio que pone de manifiesto que no es así, que hay unas carencias importantes, que hay unas deficiencias que hay que atender y que no sólo hay mucho por hacer, sino que se debe hacer.

En mi opinión y en opinión de mi grupo la orientación del Gobierno va por otra dirección, pero en estos momentos, a mi juicio, la situación de la atención a la dependencia de nuestros mayores es preocupante y está en el capítulo de la tarea pendiente en Navarra. Es cierto que en estos momentos, y debido al Gobierno de España, la dependencia es una ocupación y una preocupación y se está estudiando sobre ello. Se ha presentado el Libro blanco de la dependencia y ahí espero la colaboración de todas las comunidades autónomas y, desde luego, de la de Navarra, aunque tengamos las competencias, y eso es evidente, y hemos tenido que esperar a que otros nos hagan la tarea, para por lo menos poner las bases para establecer un sistema de atención a la dependencia, que es brutalmente necesario en nuestra Navarra.

Ha nombrado bastantes deficiencias porque el estudio es muy completo, es muy interesante, y por ahorrar tiempo, debido a la extensión de su información y a los numerosos folios que comprende el estudio, me voy a centrar en tres aspectos que a mí me parece que son fundamentales. En primer lugar, hablaré de la atención a domicilio. Tenemos que hacer una reorganización de todo lo que supone servicios sociales. En estos momentos los ciudadanos, debido a esa implantación que en su momento fue acertada, requieren una reorganización porque se ha evidenciado que hay una discriminación en la atención a los ciudadanos, independientemente de su situación económica y, además, según el territorio donde vivan tienen más facilidad de acceso no sólo a los servicios sino también a la información. Y eso hay que corregirlo con una reorganización de los servicios sociales, pero, claro, partiendo de que la atención a domicilio, como bien ha dicho, no debe basarse sólo en un carácter de beneficencia, sino que debe ser un derecho y, por lo tanto, no debe quedarse en ese capítulo de servicios sociales como un programa específico, sino que debe formar parte de un programa general para que llegue a todos los ciudadanos, porque, claro, si la atención a domicilio es muy insuficiente y tiene muchas carencias, evidentemente, las personas mayores que no quieren ingresar en una residencia, pero a las que que a la vista de nuestra realidad no les queda otro remedio, al final, acaban accediendo a unas plazas de válidos. Y, como ha apuntado la Defensora y en eso coincidimos, las residencias deberían convertirse más en plazas de asistidos que de válidos, pero, claro, hay que aumentar la atención a domicilio en condiciones, con unos criterios claros, y hay que reorganizar también todo lo que suponen las residencias.

Ha hecho una radiografía de la situación actual de las residencias, yo creo que en estos momentos las residencias navarras están atravesando una situación preocupante, sobre todo las de titularidad municipal, porque están teniendo muchísimos déficits en la gestión, por problemas de financiación, no así las residencias privadas mercantiles, y eso es debido a que el Gobierno de Navarra está haciendo una apuesta por las residencias privadas mercantiles, no hay más que ver dónde está concertando las plazas el Gobierno de Navarra. Llega a las mismas conclusiones que una respuesta que a mí me ha dado el departamento en relación con esta situación. ¿Dónde están los conciertos? La mayoría de los pocos conciertos que existen están en residencias privadas sociales y residencias privadas mercantiles. Y hay una discriminación también con los precios de las plazas asistidas en las diferentes residencias, es mucho más barata una plaza en una residencia pública que una plaza de asistido en una residencia privada. Esto está conllevando también importantes déficits económicos en los residentes, porque, al final, por la escasez de las políticas de ayuda a la dependencia, estas personas se ven obligadas a tener que pagar en las residencias privadas.

Por lo tanto, hay unas importantes deficiencias en atención domiciliaria y yo creo que una orientación equivocada en lo que deben ser las apuestas por la atención a la dependencia en las residencias y mucha tarea por hacer. Y yo creo que es hora ya, una vez que se conoce la realidad existente, una vez que se han detectado las necesidades, de establecer los objetivos y poner todo nuestro esfuerzo para que la atención a la dependencia de nuestros mayores vea su fruto. Éstos que han sido los arquitectos, los albañiles, los constructores de nuestra Navarra necesitan ahora tener una calidad de vida digna, y, por lo tanto, queda mucho por hacer, pero este Gobierno tiene que ser consciente de que debe reorientar la política en otro sentido, de que debe poner todo su empeño en una atención a la dependencia de nuestros mayores, y yo creo que con este informe se han sentado las bases precisamente para esa radiografía de la sociedad.

Decía la Defensora que en este Parlamento está la solución a estos problemas y yo le quiero decir que ojalá estuviese en este Parlamento la solución. Yo creo que está en el Gobierno de Navarra. Nosotros vamos a poner todo el empeño, pero ya sabe cómo están repartidas las fuerzas. Yo quiero agradecer, de verdad, el trabajo ímprobo que han reali-

zado la Defensora y su equipo, el gran documento que nos han entregado. Lo vamos a seguir con bastante interés. Coincidimos en muchas de las recomendaciones que hace y ésa va a ser la labor de mi grupo. Espero que entre todos podamos encontrar una solución por lo menos a corto o medio plazo de este problema que hoy es preocupante en la sociedad, como es la atención a la dependencia de nuestros mayores. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señora Torres. Por parte de UPN, su portavoz, don Calixto Ayesa, tiene la palabra.*

SR. AYESA DIANDA: *Muchas gracias, señor Presidente. Buenas tardes, señorías. Quiero saludar a la Defensora y sus acompañantes en esta comparecencia que a mí me sorprendió que fuese solicitada por el Partido Socialista, porque la Defensora tiene como costumbre comparecer en el Parlamento a petición propia. En aquel momento yo aún no lo había leído, pero, después de leer el informe, lo he entendido perfectamente, porque el informe es una crítica yo diría que catastrofista de la situación de la dependencia en Navarra. Yo no le he oído a la señora Defensora ni una palabra de lo que está bien. Le he oído criticar la atención a domicilio, criticar las residencias, criticar la actuación del Departamento de Bienestar Social y del de Salud, pero no le he oído ninguna crítica constructiva, sino que todo está mal y entonces, después, hacer una serie de recomendaciones. Y le tengo que manifestar con dolor por mi parte que no estoy en absoluto de acuerdo con el diagnóstico que usted hace de la situación navarra ni tampoco con el de la Universidad Pública de Navarra, porque en Navarra, señora Defensora, desde aquella Ley de servicios sociales del año 83, en la que uno algo tuvo que ver, se ha hecho por parte de todos los gobiernos un esfuerzo en el campo de lo social verdaderamente importante. Y le estoy diciendo de todos los gobiernos, y los resultados ahí están, otras autonomías españolas han venido a Navarra repetidamente a ver no sólo nuestra política de dependientes sino también otras políticas sociales. Claro, es que decir, por mencionar una anécdota, que es coartar la libertad que no coman lo que quieran... ¿Pero usted conoce alguna casa u ocurre en la suya, que no se cuántos miembros son, que cada uno coma todos los días lo que quiera y si no está coartada la libertad? Eso por ponerle un ejemplo de lo que usted ha dicho.*

¿Usted cree que los señores o señoras que tienen unos bienes de fortuna importantes y que van a las residencias no deben pagar o que se les debe cobrar a todos igual? Eso es lo que sería injusto.

Yo, señora Defensora, tengo que manifestarle que el informe me ha producido un profundo disgusto, porque creo que no se ciñe a la realidad de nuestras residencias, y no hay más que leer la introducción y el primer párrafo de la introducción. Esto ya significa que el informe es absolutamente sesgado, porque si ustedes leen el primer párrafo, que les recomiendo que se lo lean, verán que habla de cientos de hormigas, de puertas cogidas con una cuerda. Oiga usted, eso puede ocurrir en un momento dado porque se ha estropeado una puerta, pero decir que el sistema navarro de residencias es como lo refiere en este párrafo, que las puertas están atadas con cuerdas, yo, es que, de verdad, señora Defensora, no lo acabo de entender, salvo, y no quiero decirlo, que esto sea un ataque al Gobierno, porque, si no, es que no se entiende de otra manera.

Mire usted, yo le voy a reconocer lo que es reconocible, yo sé que nos falta mucho en atención a domicilio. En el tema de residencias estamos a más del doble de cualquier otra comunidad autónoma, usted sabe que son 2,84 plazas por cada cien mayores de 65 años, incluidos válidos y asistidos, y que aquí se ha hecho un gran esfuerzo en los últimos diez años por aumentar y por mejorar las plazas de asistidos, porque prácticamente todas las residencias estaban con válidos, y, naturalmente, a los válidos que estaban no los podemos echar. El Vergel era una residencia transmitida por el INSERSO exclusivamente de válidos, pero cuando se hizo la transformación en una residencia de asistidos no íbamos a poner a los válidos que estaban en la calle, había personas que llevaban veinte años en esa residencia. Con lo cual, se está yendo a una transformación, y eso no se reconoce en el informe, a residencias de asistidos.

Y estamos absolutamente de acuerdo en que la atención domiciliaria tiene que ser básica y por eso hay dos experiencias pilotos que supongo que usted conocerá, una en Estella y otra en Pamplona, para ver cómo articulamos y cómo mejoramos, pero también he de reconocer que hay limitaciones presupuestarias imposibles de vender. Usted puede decir: mire usted, hay que poner los servicios al doble. Oiga, ¿cuánto cuesta eso?, ¿quién lo paga?, ¿qué hacemos?, ¿quitamos otras atenciones a discapacitados? Oiga, que es que todo tiene sus limitaciones. Y yo le diría, cuando usted apuesta por los servicios sociales de base de los ayuntamientos, que yo creo que ése fue un gran error que se cometió en su momento, porque cada ayuntamiento tiene un sistema peculiar, no hay un sistema común. Por mucho que se empeñen y por muchos intentos que hayan hecho el Instituto y el departamento por homogeneizar servicios, cada ayuntamiento, en función de su asignación política, quiere hacer una política concreta y es muy difícil ponerse de acuerdo. En algunos casos, a concejales o concejalas de ayuntamientos a los que se les ha intentado integrar en la comisión que entendía en la reforma de la atención primaria se

les ha indicado que no estén porque no están de acuerdo con determinadas ideas, de un bando y de otro. Por lo tanto, la situación es complicada, pero yo creo que la conclusión es que Navarra, en atención a los dependientes, está infinitamente por encima del resto del país.

Mire, si usted asistiese a los consejos interterritoriales de asuntos sociales se daría usted cuenta de cuál es la realidad navarra y de cuál es la realidad del resto de las comunidades y, señora Torres, yo lo siento mucho, pero un órgano independiente del Gobierno, como es La Caixa, y otros organismo también, aunque utilicemos casi siempre La Caixa, nos pone a Navarra a la cabeza de las políticas sociales, y me refiero al conjunto de las políticas sociales. Yo ya sé que a ustedes no les gusta ni les parece bien, pero desgraciadamente la situación es la que es. Y si dice usted que los técnicos de La Caixa son muy malos o que favorecen a determinadas comunidades autónomas, pues yo creo que eso no es así, porque La Caixa es una entidad que está en el resto del país, en toda España, y no creo que se vaya a meter en berenjenales de favorecer a unos o a otros. Yo lamento esta intervención mía, que me hubiese gustado que fuese de otro talante y de otro cariz, pero, dicho con el mayor de los respetos y con ese buen talante que hay que tener, le tengo que decir, señora Defensora, que no estamos de acuerdo con su informe, que creemos que su informe es sesgado, que sólo ve los lados negativos y en ningún caso los lados positivos que los propios ciudadanos de Navarra sí ven. Si ustedes no los ven, qué le vamos a hacer, paciencia.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señor Ayesa. Por parte de Izquierda Unida, su portavoz, don José Miguel Nuin, tiene la palabra.*

SR. NUIN MORENO: (NO HAY SONIDO) *Decía que si nosotros nos tenemos que quedar con alguna información y con algún estudio, desde luego, nos merece mucha más confianza y crédito el informe y el estudio de la Defensora del Pueblo que el de La Caixa, porque, al fin y al cabo, La Caixa es una entidad financiera que se dedica a ganar dinero y la Defensora del Pueblo está en la Comunidad Foral de Navarra para defender a los ciudadanos navarros ante la Administración y trasladar sus necesidades, quejas y demandas. Por lo tanto, entre La Caixa y la Defensora del Pueblo, nosotros nos quedamos con la Defensora del Pueblo. Quizás el problema de UPN es que se quede o se fije demasiado en lo que dicen determinados informes, determinadas entidades financieras y no en lo que los ciudadanos de Navarra, a través de la Defensora del Pueblo, a través de las organizaciones, plasman y demandan de sus administraciones y también del Gobierno de Navarra.*

En cualquier caso, nosotros agradecemos y valoramos positivamente el trabajo de la Defensora del Pueblo y coincidimos en gran medida o en la práctica totalidad con las conclusiones y recomendaciones que ahí se recogen. Nosotros creemos que estamos ante un gran reto para el conjunto de las administraciones públicas, un reto al cual han de hacer frente el conjunto de las administraciones públicas y que debe ser una gran prioridad para el futuro la atención a la dependencia de las personas mayores. La estructura de la población, la evolución de la estructura poblacional, el envejecimiento de la población, desde luego, nos sitúan y sitúan a las administraciones públicas y a los poderes públicos ante esa enorme responsabilidad hacia el futuro, que nosotros creemos que es lo primero que hay que tener en cuenta y es de lo primero que hay que tomar una clara conciencia.

En este sentido, hay que trabajar y hay que dar pasos adelante y, desde luego, nosotros creemos que hay que dar pasos adelante en el sentido de un desarrollo del Estado social y un desarrollo del Estado del bienestar, es decir, en la línea de lo que comentaba la Defensora de que la atención a la dependencia debe ser un derecho exigible, no un derecho graciable. Y eso significa desarrollar el Estado social, desarrollar el Estado del bienestar y dar pasos en esa dirección de forma clara. ¿En qué sentido?, en definir el marco y el modelo de financiación, en definir el marco y el modelo de reparto competencial entre las administraciones públicas para acometer esta tarea, etcétera. Desde luego, esto está por definir y está por hacer, la financiación, qué papel o qué relevancia va a tener la Seguridad Social, el sistema de cotizaciones sociales, o políticas presupuestarias, etcétera, en la financiación de todas estas políticas, el marco competencial, el reparto competencial entre el Gobierno central, el Gobierno de Navarra, las administraciones locales, etcétera. Creo que en todo esto, evidentemente, en la definición de la atención a la dependencia como un derecho exigible en el marco del Estado de bienestar, desde luego, queda mucho trabajo por hacer, y nosotros manifestamos nuestra voluntad de avanzar en esa dirección.

Desde el Gobierno central es verdad que se han anunciado algunas iniciativas, algunos pasos, como el Libro Blanco, y nosotros lo valoramos positivamente, aunque creemos que hay que dar pasos más claros, más concretos y más decididos, y esperemos que se den, pero desde luego lo que nosotros tampoco podemos aceptar es que por parte del Gobierno de Navarra se tenga una actitud pasiva, una actitud expectante o a la espera de lo que se hace desde el Gobierno central. Aquí, desde Navarra, desde las administraciones públicas de Navarra y desde el Gobierno de Navarra hay que tener un papel activo y de impulso de ese

marco y de esas actuaciones a desarrollar en el futuro, y a nosotros nos da la sensación de que se está un poco a la contra, como hemos visto aquí, hablando del informe de La Caixa, cuestionando el trabajo que hace la Defensora del Pueblo, un poco a la contra de cualquiera que pueda poner alguna pega o algún problema a esa Navarra de las mil maravillas que el Gobierno y los grupos que lo apoyan se empeñan en reproducir idealmente y, a nuestro juicio, artificialmente, porque lo cierto es que no estamos en la Navarra de las maravillas, ni en la Navarra Comunidad diez, por mucho que se empeñe el Gobierno. No creo que nadie esté negando la realidad. La Defensora del Pueblo, si yo he entendido bien y he apreciado bien su intervención, ha empezado diciendo que Navarra se encuentra en estas políticas mejor que el resto de comunidades autónomas o que tiene una situación general mejor que la que hay en el Estado. Ha partido de ahí a la hora de hacer su valoración y el diagnóstico de la situación en Navarra.

A partir de ahí lo que hay que constatar es que queda un trabajo muy amplio y muy importante para desarrollar y muchas necesidades que no están suficientemente atendidas. ¿Por qué? Porque podemos estar mejor que la media del conjunto del Estado, pero estamos muy lejos de lo que están haciendo y de lo que están dedicando en recursos públicos países de la Europa desarrollada con la cual nos queremos homologar. Esto es conocido absolutamente por todos, no es nada que nadie se esté inventando en este momento. En la financiación de políticas sociales estamos muy lejos de la media europea, de la media de la Europa desarrollada, estamos a siete u ocho puntos de la media en relación con el PIB, y a diez o doce puntos en relación con los países más desarrollados y que tienen un nivel de desarrollo y de estado social más importante de Europa. Eso es así y, por lo tanto, eso se traduce luego también en que haya problemas muy importantes para financiar avances en el modelo social en el Estado de bienestar como los que ahora nos estamos planteando o nos podemos plantear en estas políticas de atención a la dependencia. Y, por lo tanto, el problema es también definir si tenemos voluntad, si la sociedad navarra y la sociedad española tienen voluntad de avanzar en esa dirección y de dar pasos decididos. Desde luego, nosotros sí la tenemos y creemos que es preciso darlos. A la vista de las actitudes y de las intervenciones, al menos de la de UPN, nosotros dudamos de que realmente por parte de UPN haya esa voluntad de dar pasos en esa dirección, porque, al parecer, están muy contentos tal y como están en este momento.

Y, finalmente, creemos que desde Navarra hay que dar pasos y hay que avanzar. El Gobierno de Navarra tiene una enorme responsabilidad pero también este Parlamento. Quiero recordar también que hace unas semanas propusimos la creación en este Parlamento de una ponencia parlamentaria precisamente para estudiar y para diagnosticar en Navarra la situación de atención a la dependencia y la forma de trabajar en el futuro, y UPN y CDN en la Junta de Portavoces votaron en contra de la creación de esa ponencia, por lo tanto, no lo permitieron. Nosotros hicimos esa propuesta porque creemos que es un aspecto esencial de cara al futuro, y desde luego mantenemos nuestro compromiso para seguir trabajando en esa dinámica. En cualquier caso, insisto, desde nuestra perspectiva agradecemos y valoramos positivamente el trabajo realizado por la Defensora del Pueblo y su equipo y coincidimos de una forma prácticamente general en sus conclusiones y recomendaciones.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señor Nuin. Por parte de Aralar su portavoz señor Zabaleta tiene la palabra.*

SR. ZABALETA ZABALETA: *Arratsalde on, Ararteko andrea. Buenas tardes, señora Defensora del Pueblo de Navarra. Hemos atendido su exposición, hemos recibido también su informe por escrito, que lo estudiaremos con detenimiento, y nosotros creemos que éste es un tema sensible en el que no hay ninguna duda de que también existen interferencias de tipo político y de tipo propagandístico que en ocasiones nos hacen llevar el debate a extremos y situaciones que no pueden tener el conjunto de la perspectiva que exigiría el tema. Nosotros estamos de acuerdo con usted, señora Defensora, en que éste es un tema que tiene un aspecto humano y que cada persona que tiene una dependencia es una esfera, un mundo propio y que cada persona necesita, es acreedora de una atención especial. En ese sentido, el que seamos exigentes nos lleva siempre a hacer frases como la del primer párrafo de la introducción, que entiendo que no es una crítica en el sentido que la ha entendido el portavoz de UPN, sino que es una exposición de un tema en el que hay mucho por mejorar. Le voy a hacer, de todos modos, algunas preguntas porque usted ha hecho unas sugerencias, que nosotros se las agradecemos y que, desde luego, las estudiaremos, muy concretas sobre la posibilidad de regular por ley foral este ámbito, y eso nos parece que es un tema que ha de ser recogido porque, además, creemos que el derecho de ser atendido, que se encuentra en la definición que se da en el segundo capítulo de dependencia de personas mayores, es un tema que merece una regulación legal, incluso podríamos empezar a discutir, pero lo digo como simple anécdota de que eso de derecho graciable quizás no tenga que tener el sustantivo ese de derecho sino de servicio, porque si es graciable no es derecho, pero no vamos a meternos en disquisiciones de ese estilo,*

porque igual también el señor Lizarbe me las discutiría luego.

El tema que quiero entrar a preguntarle es el siguiente: ¿usted cree que hace falta una regulación global de todas estas normas de diferentes niveles que se han ido dando en las que parcialmente se regula el tema que luego en su inmensa mayoría efectivamente ha sido regulado por decretos forales y por resoluciones del Gobierno de Navarra? Si la respuesta es afirmativa nosotros también creo que estaríamos en esa situación. Incluso habría que llegar a una especie de elaboración de un decálogo de los derechos de estas personas dependientes, muchas veces acogidas en residencias, y cuyo traslado de las residencias es un tema siempre dificilísimo, casi imposible en ocasiones. Por las pocas veces que he intervenido personalmente en casos de personas que querían cambiarse de residencia sé que es un calvario en la práctica con muchos detalles que no es cuestión de relatar aquí. Y después está el desequilibrio entre los asistidos y no asistidos, etcétera. Pero, en todo caso, la pregunta es una pregunta de una opinión con este libro delante aún no debidamente estudiado, quizás la sugerencia se concretaría en que una ley foral debería recopilar o estructurar las disposiciones demasiado dispersas en otras leyes y resoluciones de rango diferente.

En segundo lugar, hay otra cuestión. Se menciona en el libro, pero, a mi juicio, no he visto que se haga, tampoco lo he estudiado suficientemente aún, demasiados comentarios sobre el plan gerontológico de Navarra 1997-2000, que, por cierto, se le atribuye al departamento y en la aprobación de los planes suele haber una intervención también parlamentaria y en este caso existió. Ese plan se agotó por el mero paso del tiempo 1997-2000, no se ha vuelto a renovar, se ha venido aplicando, por lo tanto, en los conciertos en las relaciones con las residencias, en todo ese cúmulo de cuestiones que tienen, además, tantísima importancia económica, en muchas ocasiones son unos nichos nuevos de negocio y de lucro desde los años 80, antes no lo era, y eso es algo de lo que también Navarra se tendría que examinar en conciencia. Bueno, la cuestión es la siguiente: ¿usted opina que el plan gerontológico está necesitado de una nueva redacción o no habría que abordar ese tipo de planteamientos plurianuales en la actualidad sino que habría que, de alguna manera, responder a las preguntas que nos planteamos en esa ley foral general de atención a la dependencia? En todo caso, creo que con la finalización de ese plan gerontológico ahí sí que se creó un vacío que no ha sido ni sustituido ni vuelto a poner en funcionamiento y que en esa especie de vacío de planificación o de regulación ha habido una serie de relaciones con todos los casi emporios empresariales sobre todo el de Caja Navarra y también el de Caja Rural y otras iniciativas que han crecido cuando podría haber habido otro ejemplo de desarrollo en este sector, a nuestro juicio, más equilibrado entre la iniciativa pública y la iniciativa privada, dado que además la iniciativa privada aquí ha crecido mucho gracias al dinero público, pero ésa es una cuestión de diferente visión de modelos en la que podríamos discutir en los niveles ideológicos y en los niveles de funcionamiento.

En resumen, nos sumamos al agradecimiento por este trabajo, por dos razones: primera, por abordarlo, porque creemos que es un hecho muy importante que desde la institución pública que usted representa se aborde este tema y, en segundo lugar, por su contenido del que tendríamos que sacar las conclusiones, por eso le he hecho esas dos preguntas, tendríamos que sacar las consecuencias prácticas que hemos comentado.

Y finalizaré con una reflexión. Efectivamente, todos aspiramos, entre comillas, a acabar siendo beneficiarios del derecho de dependencia, y me ha tocado verlo muy de cerca en familia, y el único consuelo que queda es saber que todos nacemos dependientes y acabamos dependientes.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señor Zabaleta. Por parte de CDN, su portavoz, doña Milagros Oreja, tiene la palabra.*

SRA. OREJA ARRAYAGO: *Buenas tardes, señor Presidente. Quiero saludar a la señora Defensora del Pueblo y a sus acompañantes. Yo también tengo que decir que he atendido su explicación, he leído parte del informe, y pienso que en parte no se ciñe a la realidad. Quiero dejar constancia de nuestra posición en relación con algunas afirmaciones y opiniones que se recogen en el texto del documento así como de alguna de sus lagunas que creo que merecen algún comentario o alguna aclaración al respecto.*

En la página 13, se recoge al inicio del texto que la atención a las personas mayores en las residencias apenas merece el calificativo de regular, y otras afirmaciones que en nuestra opinión no se corresponden con la realidad, porque yo me pregunto cuáles son esas residencias en las que la atención es considerada como regular. Yo creo que con esa calificación de regular existirán casos muy aislados y creo que no encaja ni con la visión que tiene el Gobierno sobre esta materia ni con la referencia que supone el modelo de atención a las personas mayores en Navarra para las otras comunidades autónomas. Si se analiza tanto la oferta de plazas residenciales como la calidad de la atención prestada en los centros basta con visitar cualquiera de los centros de la Comunidad Foral para confirmar que nada tiene que ver con la vieja España negra, que dice aquí, asistencial

del siglo XIX. ¿En qué datos se basan para afirmar esto? Desde nuestro punto de vista, esa afirmación supone cuando menos un desconocimiento de la realidad de la situación de la tercera edad en nuestra Comunidad. En nuestra opinión, se puede afirmar que la atención residencial en Navarra goza de muy buena salud, como se podrá comprobar en parte del texto.

Luego, en otro párrafo, en la página 13, también se habla en el documento de la complejidad que tiene la estructura de la atención a las personas mayores en España y en Navarra, y se habla también de la desatención que hay en algunos casos o situaciones. Yo me pregunto en qué datos se basan para hablar de la complejidad de la estructura de la atención a personas mayores. Hombre, tiene que ser compleja la organización de la atención a las personas mayores. ¿Existe alguna organización que no sea compleja, más desde el momento en que su actividad va dirigida a un sector de población con un alto nivel de vulnerabilidad? Es posible que existan casos puntuales, pero creo que ni son mayoría ni son numerosos, aun aceptando que pueden darse en algún caso situaciones de desatención, pero eso es así hasta el momento en que la Administración tiene conocimiento de ello, ya que en cuanto tiene conocimiento se pone en marcha una intervención directa. Finalmente, en lo que se refiere a la complejidad en el documento, es la complejidad la que obliga a establecer modelos de atención en función de las necesidades individuales evitando el café con leche para todos y planteando modelos de prestaciones a la carta, siguiendo las tendencias últimas de los países europeos.

Luego, en la página 14 del documento se citan también una serie de conceptos hace ya tiempo superados. Se recoge que la exclusión de los mayores, excepto en lo que se refiere a pensiones, es más que evidente. Pues bien, yo creo que esto no es cierto, ya que, aun admitiendo algunos puntos débiles en la atención a las personas mayores, no puede afirmarse que se trate de un sector excluido respecto a otros, ya que precisamente se trata de un sector de población al que van dirigidos grandes esfuerzos económicos y de atención, especialmente a las personas que más lo necesitan.

En la página 15, en la página 20, hay muchos datos, pero no estoy de acuerdo del todo con este texto, y les diré al final que éste no es el momento más adecuado para discutir esto, y las conclusiones que están propuestas en este documento serán la base sobre la que debemos continuar trabajando todos para mejorar la atención a nuestros mayores. Gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señora Oreja. Por parte de EA, su portavoz el señor Ramirez Erro tiene la palabra.*

RAMIREZ ERRO: *Eskerrik asko, mahai buru jauna. Jaun-andreok arratsalde on. Buenas tardes a todos. En primer lugar, quiero dar la bienvenida, como no puede ser de otra manera, a la señora Defensora, a la Ararteko, y a su equipo y agradecer o reconocer la labor que está desarrollando y específicamente en este informe, porque realmente es un informe que plantea la realidad con toda su crudeza. Es decir, la realidad es así, es la que es, la realidad de la tercera edad desgraciadamente es ésta, y aquellos que tenemos responsabilidades políticas tendremos que enfrentarnos a ella con el objeto de solucionar y poner las vías necesarias para que algo que ya de por sí es una realidad diferente a la de la plenitud de la vida pueda paliarse o puedan ponerse medios adecuados por la Administración para que estos años se lleven con la mayor dignidad y con la mayor calidad de vida posibles.*

Por lo tanto, la realidad, esto que ha reflejado usted, a mi juicio, brillantemente, en este informe, con la colaboración de la Universidad Pública de Navarra, la que lógicamente también tiene todo nuestro crédito, se puede juzgar de diferentes maneras, de diferentes formas, depende de dónde pongamos el listón cada uno, aquellos que creemos que un servicio a la tercera edad, a la dependencia constituye un derecho básico, un derecho fundamentado en el reconocimiento de la igualdad y de la justicia social y de que todos los ciudadanos y ciudadanas por el hecho de serlo tienen un derecho a tener una atención de calidad, a aquellos que pensamos así realmente nos preocupa esta realidad, porque consideramos que no se está respondiendo a nuestra concepción de lo que debe ser un derecho y lo que corresponde a la ciudadanía. Sin embargo, a aquellos que analizan la realidad desde otra perspectiva diferente les puede parecer que los servicios a la tercera edad referente a la dependencia rayan el diez, porque, efectivamente, comparamos con aquello que nos interesa, con otras comunidades y no comparamos con las que nos superan como, por ejemplo, pueden ser Alemania o diferentes países de la Unión Europea, y, por lo tanto, nos acomodamos y consideramos que es una realidad que ya está bien y que se puede justificar la inacción de cara al futuro. Porque es fundamental esta cuestión de la concepción que tenemos nosotros de los derechos que tiene la ciudadanía a un tratamiento digno o a un tratamiento real y justo de lo que es la dependencia en la tercera edad, y es una concepción que tiene consecuencias de diferentes formas y se plasman también en esta realidad, porque desde la Administración Pública, desde esa concepción negadora de la justicia y del derecho de toda la ciudadanía a una asistencia de calidad pues se está

evitando crear un entramado público, fuerte, fundamental y con financiación para que ese servicio se pueda garantizar y así es como se observa que aquellas residencias dependientes de la Administración Pública constituyen sólo un 6 por ciento, cómo el dinero de todos los navarros y navarras se está dedicando no a crear un entramado fundamental y fuerte sino a parchear situaciones puntuales y, sobre todo, obviando la realidad que está reflejada en este informe de que en el futuro la demanda de servicios va a ser mayor y, por lo tanto, el reto constituye una empresa de mayor envergadura. Ésa es una cuestión fundamental.

Y si lo que se pretende es garantizar un servicio de calidad, ampliarlo y mejorar esta realidad que está reflejada en este informe, lógicamente, habrá que crear un mapa asistencial para ver qué lagunas también geográficas hay de asistencia, crear un entramado cada vez más público, porque también se ha demostrado que muchas veces las inversiones de parcheo en empresarios privados legítimos a la larga son más caras que llevar una gestión directa, sobre todo si atendemos a la calidad, y ésta es una cuestión en la que quería centrarme porque no he tenido oportunidad de mirar este informe con todo el detenimiento que me hubiese gustado, pero hay un hecho que sí que me preocupa realmente, y es el hecho de que sólo el 6 por ciento esté dirigido y esté gestionado directamente por la Administración Pública, lo cual conlleva, de alguna forma, que los trabajadores del resto de las residencias estén sujetos al convenio de hostelería, tengo entendido, por lo tanto, se da una movilidad laboral, una precariedad laboral, porque entiendo que no es lo mismo el servicio que se hace en hostelería que el que se pueda hacer en asistencia residencial. Me gustaría saber y preguntarle, señora Defensora del Pueblo, en qué modificación legal podría encajar eso o cómo podríamos plantear una iniciativa desde el Parlamento para que desde la Administración se pueda exigir que los servicios de residencias no estén convenidos, valga esta expresión, por un régimen de hostelería, que nosotros, desde Eusko Alkartasuna, consideramos que no tiene ni pies ni cabeza y que redunda negativamente en el servicio que se da y que reciben las personas que acuden a las residencias y, por lo tanto, las personas que han sido analizadas en este informe, informe que, insisto, compartimos porque constatamos que la realidad es así y constatamos que es un informe con vocación de mejorar la situación, para lo cual nosotros estaremos y estamos comprometidos. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señor Ramirez Erro. Señora Defensora del Pueblo de Navarra, señora Aranda Lasheras, si lo cree oportuno, tiene la posibilidad de contestar a los diferentes grupos parlamentarios.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Muy bien. Brevemente. Agradezco a la representante del Partido Socialista su exposición. No ha hecho ninguna pregunta concreta y le diré que en tanto en cuanto el informe le haya parecido de interés nos alegramos de la coincidencia, faltaría más.*

Respecto del posicionamiento del representante de UPN, señor Ayesa, en principio, le agradezco, como no puede ser de otra forma, incluso desde la discrepancia, el posicionamiento de su grupo, aunque no lo comparta. Creo sinceramente que podemos tener discrepancias respecto a cómo redactar una introducción que sea más o menos sensible al interés o cómo se ve desde un lado positivo o negativo, y yo creo que no ha sido bien interpretado, pero, lógicamente, también se podía dar la lectura que usted mismo hace, pero le aseguro que durante casi una hora de mi intervención en este Parlamento en aquellos supuestos que he considerado que es así, porque creo firmemente en ello, no he dejado de decir que Navarra en lo que se refiere a la dependencia está en positivo comparativamente hablando respecto de otras regiones españolas, y lo que hemos hecho en este informe es un diagnóstico y una apuesta de futuro de lo que sería mejorable. Si yo ahora le leyese las recomendaciones que he ido señalando una por una, seguro, señor Ayesa, que estaríamos prácticamente de acuerdo en la conveniencia de realizar ese trabajo. Evidentemente, éste es el trabajo de la institución, y me da la impresión, y lo siento, y se lo digo con el mismo cariño, de que no ha pasado de la página 13 a la hora de hacer los comentarios que ha hecho, y está usted además en su derecho a hacerlos y esta Defensora se somete a la crítica de lo que se dice, pero cuando se habla de las recomendaciones, se habla de regular con rango de ley las políticas forales sobre dependencia, se habla de la urgente necesidad de implementar un plan de prevención para la dependencia por el futuro que se nos avecina, de incrementar de forma sustancial la atención domiciliaria tanto social como sanitaria, de desarrollar nuevos sistemas de fomento, inspección y evaluación de la calidad de centros y servicios, de establecer procedimientos y sistemas que garanticen el respeto a los derechos de los mayores dependientes como ciudadanos adultos y libres, de revisar y hacer transparente la política de financiación y concertación, de incrementar la cuantía de ayudas destinadas a plazas asistidas y de desarrollar políticas activas de fomento del empleo, en líneas generales, será difícil que podamos estar en desacuerdo.

Y en el diagnóstico es donde yo me someto, como no puede ser de otra forma, al desacuerdo

que manifiesta UPN, y con esto también contesto en parte a la representante del CDN, puesto que los aspectos concretos que se redactan en las primeras quince páginas de este informe, señora Oreja, pueden verse de muy distintas formas, incluso hasta de forma literaria, diría yo, pero me alegra que por lo menos respecto de las recomendaciones, que es lo importante, porque son cuatrocientas y pico páginas de este informe, estemos de acuerdo, porque creo que éste es el interés realmente de esta Defensora respecto de lo que debe hacerse en materia de dependencia, que es importantísimo.

Perdone, señor Nuin, que haya adelantado a la señora Oreja, pero era por poder unificar las respuestas. Le agradezco su visión puesto que es verdad que este informe sirve como instrumento de un diagnóstico de futuro para que se utilice por el Parlamento y también para quienes tienen responsabilidades en cada caso. Ha habido quien ha planteado qué tendría que hacer este Parlamento, yo he sido dura en ese sentido, porque el informe es así, porque la realidad es así cuando realizamos el informe jurídico, respecto a qué debe contener una ley integral de servicios sociales, y, por lo tanto, respecto a cuál es la tarea o la labor de este Parlamento, pero no soy yo, evidentemente, quien tiene que tomar posición respecto al carácter y hasta dónde debe llegar el papel del legislador y, por lo tanto, de este Parlamento, de lo que he sido consciente es de que la realidad es que no hay una ley integral y que todo se ha resuelto a través de otro tipo de normativa que ha puesto en manos del Gobierno –de éste o de otros en otras comunidades autónomas, pero nos estamos refiriendo al Gobierno de Navarra– todo el desarrollo normativo que, desde mi punto de vista, debería contener al menos los elementos esenciales, una ley integral de servicios sociales.

Por lo tanto, con esto comienzo contestándole al señor Zabaleta, de Aralar, diciendo que la ley que propugnamos como importante y además reguladora de los servicios sociales debe contener todos los elementos esenciales para que puedan ser exigibles los derechos sociales para los mayores y sobre todo para los dependientes, que son los más vulnerables, y también debe contener las prestaciones que se consideran básicas para que sean exigibles, porque sabiendo que los recursos no son ilimitados, al menos debe hacerse una serie de previsiones, que llegarán hasta donde el Parlamento y el Gobierno consideren que pueden llegar, pero la Constitución ampara una serie de derechos fundamentales, y creo que, en materia de mayores y de dependientes, el desarrollo normativo a través de una ley foral debe contener los elementos esenciales para la exigibilidad de algunas de las cuestiones y sobre todo la definición de qué recursos son también básicos y con los que debe contar el futuro precisamente de la dependencia en Navarra.

Me preguntaba sobre el plan gerontológico, y tengo que decirle que no sé en qué situación está en este momento, quizás no lo conozca con exactitud. Sí puedo asegurarle que, al menos en lo que yo conozco y conocí en su momento, sus líneas eran correctas, pero desconocemos en qué situación se encuentra. Y también, desde el punto de vista de lo que estamos analizando, una de nuestras recomendaciones, que a mí me parecería más acertado, y con esto no invalido en absoluto el plan gerontológico, consideramos que es absolutamente necesaria una planificación y quizás lo más aproximado sería la elaboración de un plan sobre la dependencia, que es por lo que este informe aboga.

Para terminar le diré al señor Ramirez, que preguntaba cómo podríamos modificar desde este Parlamento el régimen de hostelería que contempla como convenio para las trabajadoras de residencia nueva, me va a permitir, señor Ramirez, que no me pronuncie, porque sinceramente creo que no es papel de esta Defensora saber con qué instrumentos y cómo se deben establecer los convenios precisamente de los trabajadores no porque no tenga una opinión propia sino porque me parece que no es objeto de la institución que presido.

Y, para terminar, creo que en uno de los párrafos de mi intervención ya he dicho que la botella se puede ver medio llena o medio vacía, es más, yo estoy convencida de que la botella puede estar medio llena, pero eso no significa que el criterio ni de que esté medio llena ni el concepto de regular para definir algunos servicios deban llevarnos a posicionamientos encontrados sino precisamente porque son términos que están perfectamente asumidos como conceptos muy generales y muy próximos en contraposición a lo malo y a la excelencia. En ese abanico tan amplio entre lo negativo y la excelencia hay ámbitos como lo que es regular la botella medio llena o medio vacía que cada uno valorará como considere oportuno. Muchas gracias.

Una cuestión última. Les vamos a entregar un resumen con las recomendaciones que traíamos preparado para todos ustedes y que les vendrá bien como resumen de lo dicho aquí.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Borda Garde): *Muchas gracias, señora Aranda Lasheras. Agradecemos la comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra informándonos sobre el contenido del estudio sobre la atención a la dependencia de las personas mayores, también felicitamos a los acompañantes y, señorías, si no hay más asuntos que tratar se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 18 HORAS Y 23 MINUTOS.)

PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN
BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES

Un año	42,35	euros
Precio del ejemplar Boletín Oficial	1,10	»
Precio del ejemplar Diario de Sesiones	1,27	»

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PARLAMENTO DE NAVARRA
«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»
Navas de Tolosa, 1
31002 PAMPLONA

Imprime: Gráficas Lizarra, SL (Estella).
Depósito Legal: NA – 3132-2004
Papel Ecológico Reciclado