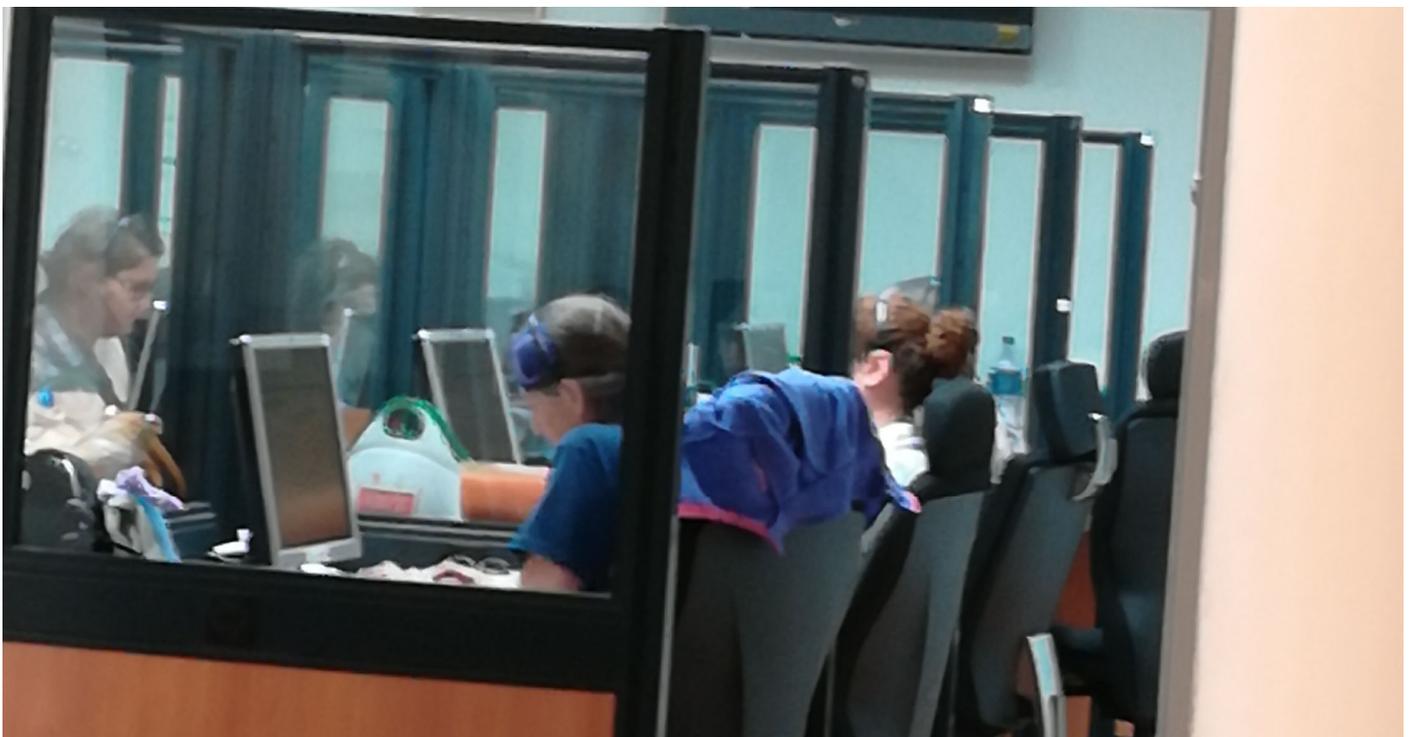


barricada de papel

Barricada de Papel nº16, Tercera Época.

29 de junio de 2018

¿Qué oculta la Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía detrás del servicio de la Teleasistencia y Ayuda a Domicilio?



Teleasistencia, la atención de nuestros mayores bajo condiciones precarias

Teleasistencia es un servicio dependiente de la Junta de Andalucía (Consejería de Igualdad y bienestar social). Al igual que otros servicios dependientes de la Junta, se encuentra en condiciones laborales precarias.

El servicio se presta mayormente a personas ancianas, solas y dependientes, atendiéndose las 24 horas del día, los 365 días del año. Pretende dar respuesta inmediata ante situaciones de soledad y aislamiento social, de emergencia o inseguridad, aportando apoyo a las personas mayores y a las personas en situación de dependencia, apoyándose en los familiares y en otros servicios dependientes de la Junta de Andalucía también precarizados como 061, 112 o Salud Responde. Todo esto a través de un dispositivo que las personas tienen que instalar en sus casas asociado a una línea de teléfono y en caso de emergencia o necesidad, utilizan el pulsador que realiza una llamada al servicio. Esta es devuelta desde el servicio de teleasistencia al domicilio para saber que está pasando.

Denuncia por pulsadores defectuosos

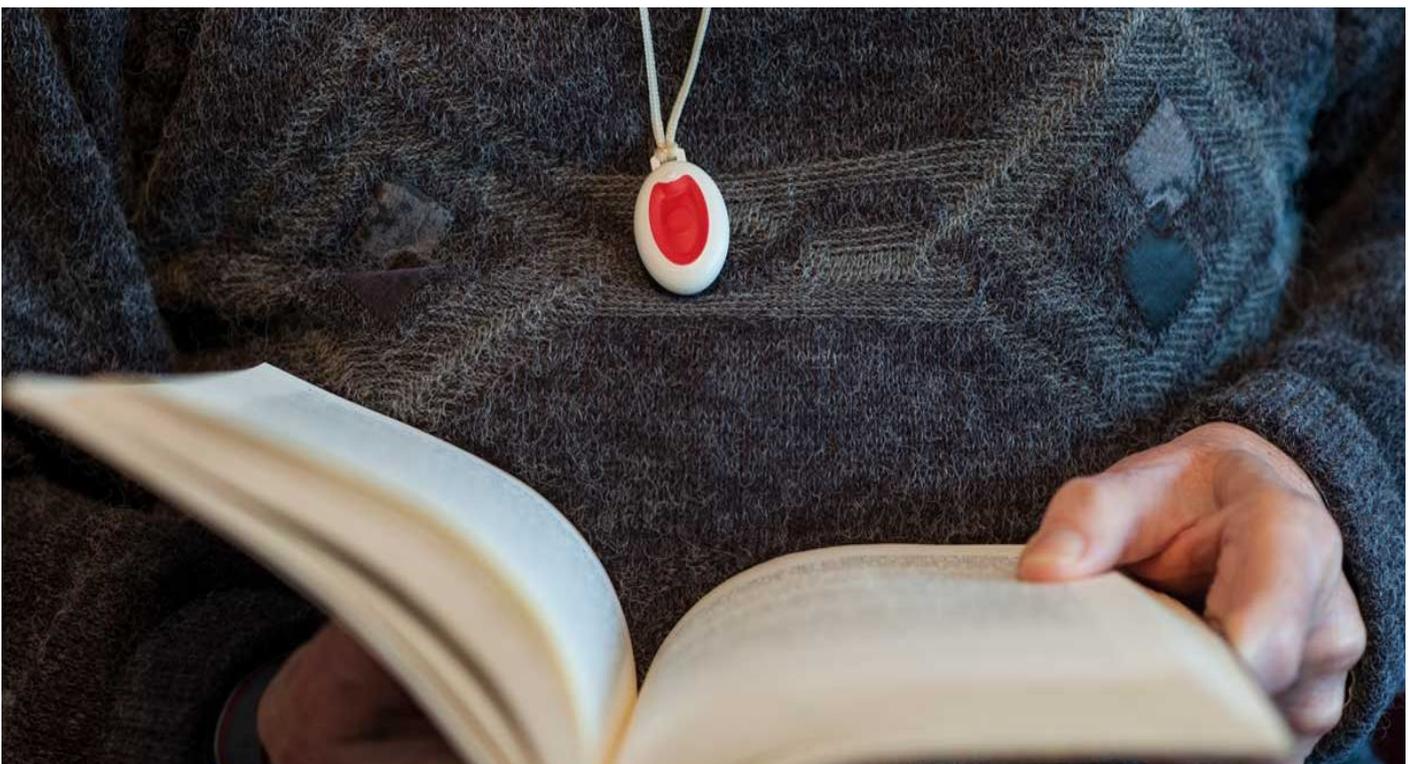
Entre 70.000 y 80.000 pulsadores del Servicio Andaluz de Teleasistencia pueden estar defectuosos por un problema de fisura en su carcasa.

La Dirección de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía, decidió que fuera Proazimut, una empresa externa de mantenimiento la que realice la comprobación de los mismos. Esta empresa tiene acceso a la base de datos de los 220.000 usuarios del servicio en la que se encuentra todo tipo de información personal. No sólo su historial médico, la medicación que toman en ese momento, sino también otros datos como sus gustos, qué programas de televisión ven o la religión que profesan. Hay que tener en cuenta que este servicio de comunicación, entre otras funciones tiene como objetivo romper el aislamiento, entablando conversaciones con las personas mayores para que no se sientan solas.

Los datos reseñados se recaban tanto de las personas titulares del servicio, que firman un documento contractual, como del resto de personas que residen en el domicilio. En este segundo caso, no se produce la autorización para el uso de los datos mencionados ni por escrito ni de ninguna otra manera.

Ante esta situación, la Sección Sindical Autónoma de la Confederación General del Trabajo (CGT) en el comité de empresa de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, presentó denuncia en la Agencia de Protección de Datos el pasado 18 de Mayo. Los delegados sindicales denuncian en primer lugar a la propia agencia que gestiona la Teleasistencia y en segundo lugar a Proazimut, empresa externa que comprueba los aparatos utilizando la base de datos e interactúa con los usuarios, comprobando si los pulsadores MyAmie funcionan correctamente.

La Sección Sindical de la CGT, tras asesoramiento jurídico, entiende que la cláusula genérica que firma el usuario, no especifica ni el tipo de datos a almacenar, ni el uso o cesiones que se va a hacer de ellos. La aceptación de dicha cláusula no se manifiesta por ningún consentimiento expreso para el almacenamiento, tratamiento y cesión, ya que las personas, de manera espontánea, dan datos relativos a su confesión religiosa, comparten sus experiencias y situaciones de abandono, maltrato, desavenencias, problemas personales y familiares entre muchos otros. En ocasiones, son los miembros de la familia los que comparten información sensible para ayudar a atender a las personas usuarias, quedando recogida en las fichas de las mismas con el objeto de proporcionar una atención de calidad y una rápida respuesta en situaciones de emergencia.



La firma del documento de instalación del servicio supone la aceptación de todas las condiciones incluidas en el documento, sin que se pueda manifestar su aceptación expresa sobre sus datos personales.

Se ha detectado un defecto de fabricación en un modelo de pulsador remoto que afecta a un número desconocido de pulsadores y que puede dar lugar a que dejen de funcionar. Cualquier anomalía se ha gestionado siempre desde el propio servicio pero ante estas circunstancias han puesto la gestión en manos de Proazimut concesionaria del servicio de mantenimiento.

Esta contrata externa se encarga de ir a los domicilio y efectuar comprobaciones y actuaciones técnicas. La campaña de comprobación consiste en contactar con los 70.000 u 80.000 usuarios y pedirles que realicen una llamada desde su dispositivo. La Agencia ha facilitado acceso remoto a sus sistemas y sus datos de forma que desde la empresa externa van a tener acceso integral al software de gestión de usuarios, pudiendo consultar todos los datos almacenados de cualquier usuario del servicio, tanto los relacionados con la campaña como los que no.

Más de 200.000 datos de usuarios del servicio de Teleasistencia ya han sido cedidos a la empresa externa. La sección sindical de CGT recomienda a todos los usuarios y usuarias del servicio que estén en contra de la cesión de sus datos personales a una empresa externa. Que pulsen su botón y manifiesten su disconformidad en una llamada al servicio, la cual queda grabada. El trámite previsto para la gestión de los datos personales es algo complejo para las personas usuarias del servicio pero la Agencia no puede hacer oídos sordos a las peticiones expresas de no cesión de los datos personales.

Más precariedad en las ayudas a domicilio

La Consejería de Asuntos Sociales ha reducido a la mitad el número de horas de ayudas a domicilio para la dependencia moderada.

De las veinte horas máximas al mes para la dependencia moderada (grado I) ahora el sistema sólo permite ofrecer diez.

El técnico evaluador que rellena los datos del demandante del servicio, se encuentra con que el programa informático, sólo permite poner un máximo de 10 horas. De hecho se ha preguntado en comisión parlamentaria a la Consejera de Igualdad y Asuntos Sociales, María Josefa Sánchez Rubio, si existía una directriz para reducir el servicio de ayuda a domicilio de 20 a 10 horas en el grado I y la respuesta de la Consejera fue un No.



Netgefix, es el programa que usan los técnicos de Asuntos Sociales para evaluar el PIAS (plan individualizado de atención) y no deja poner más de 10 horas para el grado I, en contra de lo que dice el real decreto-ley 20/2012 para la dependencia moderada.

Asimismo, Esperanza Gómez Corona, representante de Podemos, informó a la Consejera de la existencia de una instrucción interna, donde la propia Consejería hablaba de diez horas mensuales, donde se prescribirán las horas de atención personal con las de necesidades domésticas, aunque excepcionalmente se podrán hacer por separado, pero en todo caso diez horas. Para Gómez Corona el objetivo es bien claro:

«Aumentar el número de dependientes moderados a costa de reducir las horas. Se aumenta la teleasistencia avanzada reduciendo la ayuda a domicilio».

Condiciones laborales en la Teleasistencia



En la Agencia se integra personal procedente de tres entidades diferentes FASS (Fundación Andaluza de Servicios Sociales), FADAIS (Fundación andaluza para la atención a la drogodependencia e inserción social) y AVRA (Agencia de vivienda y rehabilitación de Andalucía)

Cada grupo de trabajadores llegó con unas condiciones laborales distintas, que se han mantenido una vez se integraron y eso da lugar a una triple escala salarial.

Hay trabajadoras que se integraron en la Agencia desde sus entidades de origen (FASS) con un contrato de "aprendices" y 9 años después siguen con ese mismo contrato, siendo aprendices.

Hay disparidad en los conceptos salariales recogidos en convenio.

Para ello se puso en marcha una negociación que duró dos años, desde octubre 2015 hasta julio 2017, fir-mándose el convenio al final pero no se puso en marcha, porque la Consejería de Hacienda no daba el vis-to bueno, alegando que la aprobación depende del acuerdo general de Administración Pública que recoge la subida salarial fraccionada para el personal de las Administraciones.

Desigualdad, falta de soluciones y una OEP (Oferta de empleo público) que es un ERE en-cubierto.

Además de la situación de abandono histórico, ahora se suma una Oferta de Empleo Público que es un ERE encubierto.

Hay trabajadores, más de 700 que han adquirido el reconocimiento de indefinido por proceso judicial. Trabajadores que integró la agencia sin garantizar la igualdad y la legalidad. Una década después, el go-bierno pretende solucionar el desguisado con una OEP en la que tendrán que competir con todo el per-sonal interino a pesar de tener su condición por sentencia judicial, además de no haberse podido presen-tar a promociones internas de puestos definitivos.

Menos Trabajadoras con más dependientes.

La precariedad salpica a la atención, por mucho que se intente negar y es que dentro las gestiones que se realizan de atención, seguimiento, apoyo a las personas usuarias del servicio, al haber aumentado el nú-mero de personas usuarias, no se pueden hacer llamadas salientes de prevención, control o acompaña-miento. El tiempo solo permite la atención de llamadas entrantes que son de asistencia urgente o emer-gencia. Se está poniendo en peligro la calidad del sistema y uno de sus aspectos fundamentales como es la prevención, el seguimiento, la atención continua de las personas dependientes más allá de las urgen-cias.

Sospechas fundadas del inicio de privatización del servicio.

Todo empezó con la detección de un fallo en los dispositivos *Myamie* de Teleasistencia, que presentaban problemas de estanqueidad. Dichos dispositivos son fabricados por la empresa **Tunstall, que acumula más de 35 millones de euros en adjudicaciones** desde 2011 y es suministrador único de equipos y del software de gestión. **Ha conseguido contratos de hasta 6 millones de euros negociados sin publicidad.**

En lugar de exigir a la empresa que solucione el problema (los responsables de la Agencia dicen que no se puede hacer responsable a la empresa “tan alegremente” por las cláusulas de los contratos).



La solución, externalizar las llamadas para la comprobación del correcto funcionamiento de los dispositivos

¿Quién realiza la campaña de comprobación?

La empresa Prozimut. ¿Quién es Prozimut? La que lleva el mantenimiento de los equipos y forma parte del Grupo Ilunion (ONCE).

¿Quién ha puesto en marcha un servicio privado de Teleasistencia recientemente?

Ilunión, que ahora cuenta con todos los datos de los usuarios de Andalucía.

El Servicio de Valoraciones.

1. Las plantillas cada vez son más pequeñas mientras el número de dependientes cada vez es mayor. Sólo en Sevilla hay 22 plazas vacías (39 en la provincia). Plantillas mermadas que se traducen en lista de espera cada vez más largas.

La situación de la agencia, la teleasistencia, las valoraciones y Las plazas de residencia.

En igualdad de condiciones y con idénticos ingresos, un usuario paga más que otro por alojarse en una residencia de mayores o acudir a una unidad de estancia diurna (UED). El importe de la bonificación de cada plaza varía por Ciudad.

Todo depende de la provincia en la que el mayor resida o de las pautas que se marque la empresa que explote este servicio, a pesar de estar concertado con la Junta de Andalucía.

La Cámara de Cuentas reflejaba esta realidad en un informe de 2016 y Sigue manteniéndose esta disparidad.

No se ha solucionado un problema que supone un auténtico agravio comparativo y que merma el bolsillo de nuestros mayores.

Datos aportados por la Sección Sindical de CGT en el comité de empresa de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Informan que los trabajadores están convocados a una huelga indefinida contra la precariedad desde el 11 de junio 2018.

El sindicalismo de CGT en la Agencia



¿Por qué hemos convocado huelga en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía?

¿Por qué desde la sección sindical de CGT en la Agencia hemos convocado a más de 1.500 trabajadoras/es en toda Andalucía a movilizarse?

¿Por qué mantenemos huelga indefinida y concentraciones desde primero de junio?

¿Por qué hemos acudido a los medios de comunicación para visualizar el conflicto y la situación en la que nos mantiene la Junta?

¿Por qué hemos contactado con los grupos parlamentarios para presentar una moción en la Cámara que se aprueba y nos da la razón y el apoyo?

Sencillamente porque no podíamos hacer otra cosa como delegadas/os sindicales. Porque estamos obligadas/os a intentarlo. Tenemos, creemos que las cosas pueden cambiar pero sin el esfuerzo de todos no será posible. Estamos en las calles, estamos en el Parlamento y estamos en los medios. Sabemos que nos van a oír. Motivos no nos faltan para ir a la huelga, porque desde que la Junta decidiera en 2011 ordenar y reordenar el sector público andaluz, venimos padeciendo una pérdida de derechos laborales que se ha vuelto insostenible.

1,- Aguantamos estoicamente, como el resto del personal funcionario y laboral de la administración pública, los recortes progresivos de salarios que se mantienen siete años después con una pérdida de poder adquisitivo del 20%. En la actualidad, con salarios que apenas superan los 800 euros, estamos muy por debajo de las tablas salariales de 2008.

2.- Los años de crisis las nuevas contrataciones se realizaron en fraude de ley. Más de 700 trabajadoras/es que no tienen consolidados sus puestos de trabajo y a los que los recortes se le aplicó con más saña. A día de hoy cobran menos que el resto de los compañeros, aunque realizan el mismo trabajo.

3.- No existen medidas de conciliación familiar acordes con un colectivo de trabajadoras que supone el 80% de la plantilla. Durante años venimos pidiendo unos turnos de trabajo que permitan compaginar la familia y el trabajo y con mejores contraprestaciones económicas

4.- La promoción interna no existe, al igual que la cobertura de bajas y la reposición de personal.

5.- Tenemos dentro de la propia Agencia tres convenios distintos, dependiendo de la fundación y organización de origen de las/os trabajadoras/es. Un cajón desastre de difícil solución pero que indigna al trabajador porque paradójicamente un mismo puesto de trabajo tiene tres tablas salariales de aplicación. Lo que equivale a decir que un administrativo cobrará más o menos que otro dependiendo de de la empresa pública de que proceda aunque haga el mismo trabajo.

6.- Destrucción de puesto de trabajo. En los primeros años de la crisis dejaron de renovarse contratos. A día de hoy no se ha recuperado esa plantilla, mientras que aumenta los servicios que se dan desde la Agencia. Aumenta el número de personas que aspiran a la ayuda de Dependencia. Aumenta el número de usuarios de Teleasistencia. Aumenta los servicios que se prestan a personas en riesgos de exclusión social. Aumenta la atención a la drogodependencia Y como consecuencia de todo esto, tenemos a trabajadores/as mal pagados, y con diferencias salariales graves, mal valorados y desmotivados. Con datos estadísticos: la Agencia de la dependencia es la que tiene los salarios más bajos en comparación con el resto de agencias andaluzas, que son entorno a 16. Las cargas de trabajo van en aumento como la carga psicológica derivada de la labor que se realiza y la frustración que supone no llegar a fin de mes, aunque se trabaje de lunes a domingo en muchos servicios.



Se asumen tareas que no corresponden para intentar sacar adelante el servicio, pero la falta de personal, está haciendo que una de las Agencias mejor valoradas por la calidad del servicio esté perdiendo puntos. Tratamos con personas mayores, con dependientes y con personas con fuertes adicciones. Personas que requieren un trato especial y mucha atención pero las/os trabajadoras/res de la Agencia sentimos que no llegamos a todos como se merecen porque en definitiva y aunque estemos hablando de bienestar social, la Junta nos aplica objetivos a los que nos es imposible llegar.

Teníamos fe en que el convenio que se firmó el pasado 31 de julio de 2017 generaría la equidad y mejora tan necesaria, al menos para empezar a andar de forma más equitativa pero parece que la Junta no está dispuesta, después de dos años de negociación, gastar un solo euro en la/os trabajadoras/es de la Agencia. Por eso nosotros tampoco estamos dispuestos a ceder y vamos a seguir en la calle pidiendo lo que nos corresponde.

Delegadas/os: Inmaculada González, Juan Carrillo, Alba Díaz, Jesús García, Carolina Tocino, Juana Rivas, Isabel María López y Vanesa Leal.

Desde mi ventana al mundo

Justificantes de fuerza mayor para recortes que rayan lo criminal

La furia se apodera de mí cuando me doy cuenta de la pésima gestión decidida, que coloca a los más necesitados en una situación de absoluta indefensión. En los casos de ayuda a domicilio se están cometiendo verdaderas atrocidades, no solo en lo referente a las condiciones laborales del personal que la desarrolla, sino además, por las estrechas líneas de ayuda que conceden.

En las ayudas a domicilio de personas con una nula autonomía, por falta de movilidad, por ejemplo, las ayudas que reciben están milimetradas. Las empleadas no pueden limpiar nada que sea más alto de lo que alcance su brazo o no pueden tirar la basura de más de lo que haya desechado la usuaria en un día. Las empresas privadas que reciben las concesiones de la Junta de Andalucía para prestar estos servicios, hacen el gran negocio con la necesidad de las personas y se lucran sin rubor.

Que además los programas informáticos determinen... saltándose el derecho, la ley, el decreto de recibir una ayuda tan necesaria, cuando más vulnerable se es y repartan menos horas de las que les corresponde a los más débiles, que apenas se pueden defender... me resulta intolerable. Sin olvidar que esos programas informáticos han sido creados por personas que obedecen criterios marcados por la Administración andaluza.

¿De veras hay tan mala fe como para crear programas que manipulan las necesidades básicas de los más desamparados?

Parece ser que sí, porque de no existir esa mala voluntad, ya hubiesen buscado resolver ese problema creado, a voluntad de los menos sensibles para perjudicar a los más vulnerables.

Carolina Garrido



Contacta con nosotros

Barricadadepapel@cgtandalucia.org

Equipo Técnico:

Dirección: Carolina Garrido

Maquetación: Ramón Sanz

