Servicios Sociales de Castilla y León

Junta de Castilla y León

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA O AISLAMIENTO SOCIAL

Cerca de ti

"La soledad se admira y se desea cuando no se sufre, la necesidad humana de compartir cosas es evidente"

Carmen Martín Gaite

Esta estrategia se ha elaborado desde una perspectiva de igualdad entre hombre y mujeres, si bien en ocasiones para aludir a términos genéricos se puede haber utilizado el género gramatical masculino con el único propósito de simplificar y favorecer la lectura del documento, entendiendo que se hace referencia tanto al género masculino como femenino, en igualdad de condiciones y sin distinción alguna.

Abril 2024

ÍNDICE

1. OBJETO DE LA GUÍA 3

2. MARCO CONCEPTUAL 5

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 5

2.2 CONCEPTO DE SOLEDAD 8

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA GUÍA 10

4. METODOLOGÍA Y FASES DE ACTUACIÓN 13

4.1. SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN 14

4.2. IDENTIFICACIÓN 17

4.3. ACOMPAÑAMIENTO Y GESTIÓN DE APOYOS 28

4.4. SEGUIMIENTO INDIVIDUALIZADO 34

5. ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DESDE EL SISTEMA PÚBLICO SANITARIO 36

5.1. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN SANIDAD ⇨ SERVICIOS SOCIALES 36

5.2. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN SERVICIOS SOCIALES ⇨ SANIDAD 37

6. EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA 40

7. PROTECCIÓN DE DATOS 42

8. ANEXOS 45

8.1. ANEXOS DE PROCEDIMIENTO 45

Anexo I: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO 47

Anexo II: CONSENTIMIENTO INFORMADO 51

Anexo III: ESCALA DE JONG GIERVELD 55

Anexo IV: Formulario de comunicación de situaciones de soledad no deseada o aislamiento social al CEAS 57

Anexo V: Tabla de seguimiento individualizado 59

Anexo VI: Directorio de los CEAS de Castilla y León 61

Anexo VII: Informe de evaluación 73

8.2. FICHAS TÉCNICAS 79

Anexo VIII: Red Amiga de Apoyo a las Personas en situación de soledad no deseada o aislamiento social en Castilla y león 81

Anexo IX: Teléfono “Cerca de Ti” 93

Esta guía de actuación se ha realizado en el contexto de un grupo de trabajo en el que han participado representantes de las diputaciones provinciales de Burgos, Segovia y Valladolid y de los ayuntamientos de Ávila, Medina del Campo y Salamanca. Así mismo, ha contado con la colaboración de la Dirección Técnica de Atención a Personas Mayores y a Personas con Discapacidad y de la Dirección Técnica de Acceso a los Servicios Sociales y Atención a la Dependencia. Desde el ámbito sanitario, se ha contado con la participación de los Servicios de Atención Sociosanitaria, Salud Mental y Cuidados Paliativos y de Atención Primaria y continuidad asistencial.

Este marco de colaboración ha hecho posible que la guía contemple las diferentes perspectivas del abordaje de la soledad no deseada y el aislamiento social y favorezca la acción coordinada que se requiere para llegar a todas las personas que deseen apoyo para afrontar su situación y ofrecer respuestas individualizadas.

Para ahondar en este consenso, la primera versión del documento fue remitida a todas las corporaciones locales y a las entidades privadas implicadas en la atención a la soledad no deseada y el aislamiento social, quienes han planteado sus aportaciones y sugerencias.

1. OBJETO DE LA GUÍA

El plan de acción de Castilla y León contra la soledad no deseada y el aislamiento social define un conjunto de acciones que tienen como objetivo ayudar a las personas que así lo deseen, a afrontar y superar esa situación, mediante alternativas y apoyos ajustados a sus propios proyectos de vida.

Con un enfoque comunitario y desde los principios de la atención centrada en la persona, se aborda la soledad no deseada y el aislamiento social como una circunstancia más que, derivando de factores personales, interpersonales o contextuales, puede motivar, por sí misma el acceso a apoyos y orientación desde los servicios comunitarios, servicios sociales o desde el sistema público de salud, en función de cada circunstancia personal.

Se parte de algunas premisas fundamentales:

- Sensibilización a la ciudadanía, generando interdependencia y cuidado mutuo
- Incidencia tanto en la generación de comunidades comprometidas con la soledad, como en la intervención individual
- Oportunidades para que las personas se empoderen, para que sean capaces de gestionar sus relaciones y su propia soledad, desde la confianza en ellas mismas y en sus capacidades, trabajando con ellas y coordinando e integrando acciones
- Búsqueda de soluciones desde la idiosincrasia propia de cada territorio, implementando soluciones consensuadas con las personas participantes (persona, comunidad, ciudadanía y profesionales) y comprometidas con una intervención centrada en la persona
- Todas las acciones realizadas en el marco del Plan de acción contra la soledad no deseada y el aislamiento social y, más específicamente de esta guía, se realizarán desde la perspectiva de la accesibilidad.

La soledad no deseada reclama un abordaje común entre administraciones públicas, entidades, asociaciones y personas que, desde el territorio y respetando sus particularidades, interaccionan y trabajan en común (con metodologías elaboradas al efecto) en la búsqueda consensuada de un objetivo.

Desde esta perspectiva, los agentes implicados en la organización y provisión de respuestas a la soledad no deseada conforman una red público-privada, enmarcada en el sistema de servicios sociales de Castilla y León, tanto de profesionales como de voluntariado, de diferentes ámbitos (personas mayores, personas con discapacidad, dependencia, población en general). Esta heterogeneidad hace necesaria la definición de pautas de actuación que favorezcan la coordinación y que garanticen la igualdad de acción y de oportunidades en todo el territorio de la Comunidad.

*Es éste el **objeto de la presente guía**, ofrecer pautas y criterios de actuación que faciliten el proceso de identificación, estimación de la severidad, acompañamiento, gestión de apoyos y seguimiento de personas que puedan encontrarse en una situación de soledad no deseada o de aislamiento social, aportando orientaciones para ayudar en la toma de decisiones, tanto de profesionales como de personas que voluntariamente se impliquen, a través de las entidades de las que forman parte.*

2. MARCO CONCEPTUAL

La soledad no deseada es una situación que ha experimentado un importante incremento en todos los grupos de edad, en ambos sexos y en el ámbito urbano y en el rural. La previsión es que este incremento se mantenga en los próximos años.

Esta visibilidad ha llevado a los principales organismos e instituciones nacionales e internacionales a implicarse en un mayor conocimiento de las causas y de las consecuencias de la soledad no deseada, su incidencia y las intervenciones que más eficacia han demostrado hasta el momento.

El marco conceptual del que parte esta guía está alineado con el marco definido en estos ámbitos y con el enfoque que se detalla en el propio Plan de Acción contra la soledad no deseada y el aislamiento social de esta Comunidad.

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El marco conceptual que sirve de referencia para la organización y desarrollo de las actuaciones tiene como base un enfoque de derechos y aporta el escenario preciso para poder trabajar respetando y promoviendo:

- La igualdad de oportunidades y derechos de las personas, con independencia del entorno donde vivan, de su género, edad, discapacidad, de sus creencias o de cualquier otra característica,
- La autodeterminación, el respeto a la capacidad de decisión de la persona, sobre cómo quiere vivir, por encima del criterio profesional
- La proactividad, que tiene, en este campo, una especial relevancia puesto que la soledad, habitualmente es una situación que no deriva en la solicitud de ayuda por parte de quien la experimenta
- Inclusión y cohesión social, para que las personas sigan formando parte de la sociedad, en la misma medida en la que lo han hecho en otros momentos de su trayectoria vital

- La acción colaborativa entre diferentes administraciones y con las entidades privadas
- La amigabilidad de los entornos para optimizar las oportunidades de participación en condiciones de seguridad, salud e igualdad de oportunidades.

a). - El modelo de atención centrada en la persona

La valoración de la situación de las personas, las orientaciones y decisiones parten de los valores de la propia persona, de sus deseos, de su proyecto vital y de aquello que conforma el sentido de su vida personal.

b). - El modelo de calidad de vida

Robert L. Schalock y Miguel Ángel Verdugo definen un modelo de calidad de vida en base a 8 dimensiones entre las que se encuentra la de las relaciones interpersonales, pero ésta, a su vez, interactúa con el resto de las dimensiones: bienestar emocional, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos. Todas ellas pueden tener, en mayor o menor medida, implicaciones sobre los sentimientos de soledad de las personas mayores, bien como causa, como consecuencia, como factor agravante o como variable facilitadora.

c). - Los fundamentos de la ética

Apoyar a las personas según sus propios valores y deseos puede situar a los profesionales en situaciones complicadas al verse comprometidos a tomar decisiones que pueden ser contrarias a sus propios criterios técnicos o valores personales. Guiarse por los principios de la ética puede garantizar que esas situaciones se resuelvan bajo los principios de no maleficencia, justicia, autonomía y beneficencia.

d). - Paradigma del envejecimiento saludable

Definido por la OMS como “el proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez”.

Tener un envejecimiento activo y saludable implica participar en la sociedad de acuerdo con nuestras necesidades, deseos y capacidades. Este marco ofrece la oportunidad de diseñar un amplio abanico de opciones para ayudar a prevenir las situaciones que pueden generar sentimientos de soledad no deseada y aislamiento social, apoyar a

las personas que ya se encuentran en alguno de estos escenarios o minimizar el riesgo de estos.

2.1.1. Tipos de intervención

Las publicaciones sobre intervenciones en soledad no deseada y/o aislamiento social en personas mayores que muestren datos de evaluación y medición del efecto del programa en quienes participan son escasas o se realizan con muestras pequeñas y metodología habitualmente incompleta (habitualmente sin grupos de control, etc.).

Se pueden destacar *4 tipos de estrategias* de intervención que cuentan con más refrendo científico (Masi et al., 2011):

a. Las orientadas a aumentar las habilidades sociales
b. Las dirigidas a fortalecer el apoyo social
c. Las que incrementan las oportunidades de interacción social
d. Las dirigidas al entrenamiento sociocognitivo

En lo relativo al *formato de la intervención y su eficacia* existen un buen número de revisiones sistemáticas. En general, se acepta que las intervenciones grupales educativas y sociales dirigidas a grupos específicos pueden aliviar el aislamiento social y la soledad no deseada en las personas mayores, mientras que la efectividad de las intervenciones centradas en las visitas a domicilio y *befriending* (fomento de la amistad, compañía…) no ha sido demostrada (lo cual no significa que carezcan de importancia).

Las *intervenciones basadas en tecnologías y los programas de actividad física* aparecen como una alternativa prometedora, aunque diversos autores han dado la voz de alarma sobre la necesidad de hacer "buenas" intervenciones y no solo intervenciones "tecnológicamente innovadoras" (Poscia et al., 2016; Yanguas et al., 2018), que es el gran peligro en este momento. Chipps et al., (2017) tras realizar una revisión sistemática de "e-intervenciones" identificaron que algunos programas obtenían una eficacia moderada y que los estudios que los avalaban mostraban falta

de rigor, concluyendo que la evidencia de este tipo de intervenciones es inconsistente y débil, por el momento.

2.2 CONCEPTO DE SOLEDAD

La investigación en torno a la soledad parte de una importante multiplicidad de definiciones que coexisten; estas definiciones, aunque divergen en algunos elementos, plantean una serie de cuestiones que son comunes a todas ellas:

- Diferenciación entre aislamiento social y soledad
- La soledad conlleva consecuencias negativas para la persona cuando es una opción no deseada

Conviene, así mismo, tener en cuenta que:

- Las personas que viven solas pueden o no estar en aislamiento social y/o vivir una situación de soledad.
- Las personas que tienen escasos (o nulos) vínculos sociales, están aisladas, están solas objetivamente; esto es el aislamiento social.
- Las personas que se sienten solas, es decir, las que sufren soledad, están experimentando una vivencia subjetiva, negativa, que tiene más que ver con lo cualitativo (baja calidad de las relaciones) que con lo cuantitativo (pocas relaciones).

Aislamiento social: La situación objetiva de contar con unos mínimos contactos con otras personas.

Soledad no deseada: Aquella que la persona percibe como una situación negativa que genera un malestar que interfiere en la consecución de sus objetivos vitales y no permite desarrollar una vida con significado. Es una experiencia subjetiva negativa y desagradable resultado de una evaluación cognitiva en la que existen discrepancias entre las relaciones sociales que desean las personas y las que poseen realmente.

Tanto la soledad no deseada como el aislamiento social están ligados a diversos indicadores de riesgo, entre los cuales conviene destacar los siguientes:

- Indicadores personales como la edad, el sexo, la capacidad de adaptación a ciertas experiencias vitales como la jubilación, la viudedad, el modo de convivencia…
- Indicadores interpersonales como como son los cambios en la estructura familiar, la insatisfacción con las relaciones sociales, la red de apoyo…
- Indicadores contextuales como la accesibilidad de la vivienda o del entorno, la disponibilidad de servicios, recursos y oportunidades de participación en la comunidad.

La salud tiene una clara influencia bidireccional como generador de soledad no deseada y como causa de la soledad no deseada. La enfermedad propia o de otros familiares que nos coloca en el rol de cuidador, discapacidad, dependencia o las dificultades de carácter cognitivo hacen a las personas más susceptibles de experimentar soledad no deseada o de ver agravada esa situación de base por sentir soledad o estar en situación de aislamiento social.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA GUÍA

La experiencia personal de la soledad no deseada puede afectar a múltiples dimensiones de la vida de las personas y puede estar originada por una gran diversidad de factores, tanto personales como interpersonales y contextuales. Así mismo, las respuestas varían en función de cada persona y a lo largo de la vida de ésta. Desde esta perspectiva, la forma de proceder y las acciones a desarrollar en torno a la persona requieren de la participación de diferentes agentes y de la necesaria colaboración entre éstos.

El ámbito de aplicación de esta guía se orienta, pues, a favorecer la coordinación público-privada y las actuaciones colaborativas.

- La **Gerencia de Servicios Sociales**, es responsable de impulsar y coordinar el desarrollo de las acciones frente a la soledad no deseada y el aislamiento social y de facilitar y apoyar la acción coordinada de todos los agentes implicados.

- Las **Gerencias Territoriales de Servicios Sociales.** Ejercen las funciones de impulso y coordinación en su ámbito territorial, especialmente a través de sus **Centros de día** de personas mayores, quienes asumirán un papel activo y fundamental como agentes coordinadores de la información, las acciones, así como de la evaluación y evolución, siendo el nexo entre todas las entidades que forman parte de la RED AMIGA y agentes implicados en la presente guía.

- **Entidades locales.** Respecto a las personas que accedan directamente, a través de los CEAS, identifican, valoran, orientan y hacen una planificación individualizada y consensuada de los apoyos que, en cada caso, se muestren adecuados para ayudar a afrontar y superar la soledad no deseada o el aislamiento social**.** Así mismo, valoran, orientan y realizan la planificación de apoyos que precisan las personas que accedan derivadas de otras entidades implicadas o del sistema sanitario.

  Las entidades locales tienen también un relevante papel para dinamizar el territorio y favorecer que las personas dispongan de oportunidades de

participación y de interacción social, para facilitar el acceso a prestaciones de carácter social, cuando sea necesario y derivar al sistema sanitario en situaciones que supongan un especial riesgo para la salud de la persona.

- **Sistema sanitario.** La Gerencia Regional de Salud (SACYL), especialmente a través de los **dispositivos de atención primaria**, desempeña un papel esencial en la identificación de personas que pueden encontrarse en riesgo de aislamiento social. Además de ser una vía idónea para la identificación y para la orientación y asesoramiento, intervienen en los casos en los que se valore riesgo significativo para la integridad física o psicológica de la persona y en la comunicación al sistema público de servicios sociales en aquellos casos en los que se precisen apoyos desde este ámbito.
- **Entidades privadas.** La implicación de estas organizaciones es fundamental en todos los momentos de la intervención y de forma especial va a posibilitar el logro de algunos objetivos como es el garantizar el acceso de las personas a una cartera básica de actividades, con independencia de su lugar de residencia. Esta colaboración se extiende al conjunto de las entidades independientemente del sector prioritario al que destinen sus acciones, especialmente en el ámbito rural y siempre que ofrezcan recursos que puedan aportar apoyo a las situaciones de soledad no deseada o aislamiento social. Las entidades privadas podrán integrarse en la ***Red Amiga*** *(Anexo VIII)* para vehicular su colaboración a través de este espacio creado específicamente para esta finalidad.
- Las entidades titulares de **centros residenciales.** Los centros residenciales, están incluidos en el ámbito de aplicación de esta guía, desde dos perspectivas diferentes: por un lado, deben identificar y apoyar a aquellas personas que requieran de medidas que les ayuden a integrarse y a generar un red de interacción social significativa, dentro o fuera del centro; por otra parte, pueden ser un importante apoyo para las personas que residen en sus domicilios, al

poner a su disposición las actividades y oportunidades de participación de las que disponga el centro.

- **Los agentes colaboradores del entorno de las personas**. Considerando que las situaciones de soledad no deseada no suelen llevar a la persona a solicitar ayuda y que sus contactos sociales son escasos, la colaboración de la ciudadanía y de algunos profesionales que, por su situación o actividad, pueden tener una mayor facilidad de acceso y conocimiento de los hábitos y estilos de vida de las personas que viven solas, es esencial.

  La ciudadanía, en general, puede colaborar a través de colectivos organizados de voluntariado, movimientos vecinales o asociaciones diversas, y también a título individual, en tareas de identificación de situaciones o en la provisión de apoyos informales. Igualmente son personas destinatarias de acciones de información y sensibilización.

El teléfono "Cerca de ti" *(Anexo IX)*, es un recurso creado para la atención a las personas que se encuentren en situación de soledad no deseada o aislamiento social. Este recurso, en su actuación, también se guiará por la presente guía en todas sus fases.

4. METODOLOGÍA Y FASES DE ACTUACIÓN

La guía aporta algunas pautas para la sensibilización y prevención, así como para la *identificación, estimación de la severidad, orientación, acompañamiento y gestión de apoyos y seguimiento* ante posibles situaciones de soledad no deseada o aislamiento social, con la pretensión de servir de ayuda y garantizar que, en todo el territorio de la Comunidad, haya una homogeneidad de criterios y de acción en el apoyo a las personas que experimentan sentimientos negativos asociados a la soledad o se encuentran aislados socialmente.

La creación y el funcionamiento de la Red Amiga, el teléfono Cerca de ti, el acceso a la información sobre las opciones de participación disponibles en cada territorio, son algunas de las propuestas diseñadas para actuar frente a la soledad no deseada, que hacen de esta guía un instrumento necesario para dar respuestas eficaces y facilitar la colaboración entre todas las entidades y organizaciones que tienen responsabilidad en esta materia.

Como punto de partida, es importante actuar desde un marco de referencia común, en el que se comparta una idea clave en todas las actuaciones, trabajando de forma ajustada a cada persona y sus circunstancias:

- **Personas sin necesidad de apoyo profesional**, para quienes la oportunidad de participación en actividades comunitarias y grupales pueda ayudarles a establecer o reforzar vínculos sociales.

- **Personas que precisan intervención profesional,** bien a través del CEAS desde donde, en función de la valoración realizada, se le podrá orientar hacia diversas prestaciones como la teleasistencia, EPAP, servicio de ayuda a domicilio y otras prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la

dependencia, o bien a través de la atención sanitaria en los casos en los que esté comprometida la salud física o psicológica de la persona.

4.1. SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN

A diferencia de lo que sucede con los problemas de salud o económicos en los que la persona identifica la situación vivida como una dificultad o problema, ante situaciones de soledad no deseada o aislamiento social, generalmente no se identifica una necesidad que se pueda superar articulando recursos y apoyos, por lo que no se visibiliza. Por ello, cuando se plantea actuar frente a la soledad no deseada y el aislamiento social, adquiere especial relevancia la sensibilización y prevención.

La finalidad de esta fase es conseguir visibilizar el aislamiento y la soledad no deseada, lograr una sociedad sensible y conocedora de la magnitud y afectación que genera, eliminar su consideración social y personal como “tema tabú” y el sentimiento de culpa que pueden tener las personas que viven en esa situación.

El conocimiento precoz del potencial riesgo en el que vive la persona permite, a las administraciones y organizaciones, articular medidas que eviten los efectos negativos de la soledad no deseada o el aislamiento social y promuevan la proactividad del entorno vecinal y comunitario a través de un primer nivel de apoyo que puede facilitar la prevención o mitigar los efectos de la soledad no deseada. En este sentido, merece la pena destacar, la importancia de mantenerse alerta ante aquellos casos en los que, por motivos de salud, bien sea física o mental, van disminuyendo de forma progresiva las capacidades funcionales de la persona y reduciéndose su autonomía, ya que son situaciones vitales que colocan a la persona en un evidente riesgo de soledad no deseada y aislamiento social.

Se trabaja con **el objetivo** de lograr una identificación de las situaciones de soledad no deseada de forma temprana, favoreciendo que sea posible actuar con antelación para evitar el sufrimiento, mediante el impulso de medidas proactivas que impidan el agravamiento de la situación y motiven a las personas que tienen sentimientos de soledad para que puedan solicitar ayuda.

¿Quiénes intervienen en la sensibilización y prevención? Esta fase es responsabilidad de todos los agentes que trabajan o tienen implicación en aspectos relacionados con la soledad no deseada dentro de nuestra Comunidad Autónoma. En especial, tendrán una misión relevante y un compromiso con la sensibilización y prevención:

- La Gerencia de Servicios Sociales y las Gerencias Territoriales, apoyadas por los Centros de día, responsables de la planificación, organización y coordinación de actuaciones en su territorio. Identificarán los medios disponibles y entidades responsables de ejecutar las acciones planteadas

- Las Corporaciones Locales en el marco de su ámbito de actuación, especialmente desde sus Centros de Acción Social

- Entidades que forman parte de la Red Amiga

- Centros residenciales, tanto entre los profesionales como entre las personas que residen en los mismos y el entorno en el que se ubica el centro

- Centros de Atención Primaria del Sistema Sanitario.

También podrán estar implicados otros ***agentes colaboradores**; personas, empresas, pequeños negocios que atiendan al público, organizaciones o entidades que, por sus funciones y actividad, dispongan de información y/o tengan oportunidad de observar y mantener contacto directo con personas en situación de soledad e identificar posibles factores de riesgo en su ámbito comunitario.

¿A quién se dirigen estas actuaciones? Las acciones de difusión y sensibilización irán *dirigidas a la sociedad en general*, en aras a lograr conocimiento y sensibilidad hacia este tipo de situaciones que precisan de apoyo y acompañamiento social y avanzar hacia comunidades comprometidas con todos sus ciudadanos.

Agentes y servicios responsables de la sensibilización y prevención

☒ Gerencias Territoriales _ Centros de día
☒ Corporaciones locales - CEAS
☒ Sistema Sanitario
☒ Dispositivos de atención primaria
☒ Entidades RED AMIGA
☒ Teléfono “Cerca de Ti”
☒ Agentes colaboradores

Se realizarán también actuaciones de sensibilización dirigidas a grupos y colectivos que compartan una misma situación o con necesidades comunes como, por ejemplo, personas cuidadoras, personas con alguna limitación en su capacidad de autonomía o personas que residen en entornos que dificultan la interacción social, entre otros.

¿Cómo ejecutamos la prevención y sensibilización? La prevención y la sensibilización son aspectos que van muy “de la mano”, ya que para poder evitar que algo suceda, es preciso conocerlo y saber detectarlo con antelación. La participación solidaria del entorno comunitario, la actuación consensuada y la colaboración público-privada es fundamental para llegar a todos los rincones de la Comunidad Autónoma. Serán imprescindibles actuaciones como:

- Generación de conocimiento sobre la soledad no deseada, los recursos y oportunidades disponibles para afrontar la situación.
- Actuaciones de difusión de información para hacer partícipe a la sociedad en el abordaje de estas situaciones.
- Incorporación de acciones específicas en los espacios y actividades ya existentes, dando una perspectiva transversal a la soledad no deseada y el aislamiento social, generando entornos inclusivos y de integración, donde se favorezcan y promuevan las relaciones sociales, facilitando la creación de vínculos entre los participantes.

- Promoción del uso de medios tecnológicos y digitales, así como de redes sociales para favorecer la interacción social.

Las acciones se organizarán y desarrollarán con criterios de territorialización para responder y adecuarse a las características de los diferentes contextos. Las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales, apoyadas por los Centros de día, coordinarán las diferentes actuaciones que se realicen desde el ámbito de los servicios sociales en su entorno, dirigidas a esta finalidad.

4.2. IDENTIFICACIÓN

La finalidad de esta fase se centra en la obtención de una primera información que ayude a confirmar datos que puedan indicar la presencia de una situación de soledad no deseada generadora de sufrimiento en una persona o de un aislamiento social que provoque vulnerabilidad y riesgo para su salud, así como una aproximación al riesgo que esos sentimientos puedan estar ocasionando en ella.

¿Quiénes intervienen en la identificación? Pueden colaborar todos los agentes que tienen una implicación directa en el afrontamiento de la soledad no deseada y del aislamiento social. Es importante esta colaboración tanto por la dispersión de población, que aconseja que en todo el territorio de la Comunidad se cuente con entidades colaboradoras, como por las características propias de la soledad no deseada, una situación que tiende a ocultarse y que puede ser difícil de detectar, lo que hace necesario aprovechar todas las oportunidades disponibles.

Agentes y servicios responsables de la identificación.

☒ Gerencias Territoriales _ Centros de día

☒ Corporaciones locales - CEAS

☒ Sistema Sanitario - Dispositivos de atención primaria

☒ Entidades RED AMIGA

☒ Teléfono “Cerca de Ti”

☐ Agentes colaboradores

- Las Gerencias Territoriales, fundamentalmente a través de los Centros de día, con respecto a las personas que participan en sus actividades, servicios y recursos.
- Corporaciones locales, considerando a las personas de su entorno y quienes participan en los recursos y servicios a los que se da acceso a través de los CEAS.
- Las entidades de la Red Amiga, con respecto a las personas que participan en sus actividades y servicios.
- “Teléfono Cerca de ti”, con respecto a las personas que recurran al mismo.
- Los Centros residenciales, con relación a las personas que residen en los mismos.
- Atención primaria de salud que, por sus funciones, tiene un fácil acceso a todas las personas y cuya cartera de servicios contempla la identificación de personas mayores que viven solas, información que se recoge en la historia clínica.

¿A quién se dirigen estas actuaciones? Tanto el aislamiento social como, en mayor medida, la soledad no deseada, son situaciones complejas de detectar, pues como ya se ha comentado, tienden a ocultarse y no suelen constituir un motivo de petición de ayuda, por lo que se debe estar alerta a la observación de ciertos indicadores de riesgo.

En los casos en los que **la propia persona solicite ayuda**, la valoración de la presencia o ausencia de los indicadores de riesgo, se simplifica puesto que, al contar con un primer reconocimiento de la situación, ésta puede ser corroborada a través de la observación y de la interacción con la persona.

En la mayoría de los casos, no se va a disponer de ese reconocimiento inicial y deberá recurrirse a la observación para concluir la presencia o ausencia de indicadores de riesgo que aconsejen profundizar más en la situación en la que se encuentra la persona. Por tanto, este tipo de actuaciones se dirigirá ante **cualquier persona que, mediante la observación, pueda sospecharse la presencia de un sentimiento de soledad no deseada** que posteriormente deberá ser contrastada.

En este proceso, es importante ***proceder de manera respetuosa, no invasiva y cuidando al máximo la confidencialidad*** de las sospechas y de las observaciones. El profesional o personal voluntario o colaborador que valore la presencia de indicadores de riesgo no puede compartir la información que va recopilando hasta que haya establecido un acercamiento más directo con la persona y tenga su conformidad para ello. Solo se podrá compartir esta información cuando se pueda ***garantizar el anonimato***.

¿Cómo se realiza la identificación? La identificación conlleva un primer momento de análisis de la presencia de indicadores de riesgo que, tras su observación, se confirmará mediante un acercamiento a la persona para verificar o descartar las sospechas que han dado lugar al inicio de este procedimiento. Por último, utilizando el cuestionario de Jong Gierveld se estima el nivel de soledad no deseada que la persona siente, a fin de orientar la toma de decisiones hacia el recurso o servicio que pueda dar una respuesta más ajustada a las necesidades que presenta.

4.2.1.- Identificación de indicadores de riesgo

Como punto de partida, es importante considerar que las personas en las que puedan incidir diferentes indicadores de riesgo de soledad no deseada o aislamiento social

pueden no siempre encontrarse en esta situación. En caso de estarlo, la intensidad de la soledad no deseada o del aislamiento social no afecta a todas las personas por igual. En esta diversidad influyen, entre otros, factores protectores que pueden afectar a la esfera personal (habilidades, competencias, autonomía…), a las relaciones sociales (disponibilidad de red social y red de apoyo) o al contexto y el entorno que ofrece alternativas y opciones para afrontar la situación.

a) Indicadores de riesgo de aislamiento social

Tal y como ya se ha expuesto, son muchas las definiciones que coexisten en torno a la soledad, pero todas ellas plantean una serie de cuestiones comunes:

- Diferencian entre aislamiento social y soledad
- La soledad solo conlleva consecuencias negativas para la persona cuando es una opción no deseada.

El aislamiento social, entendido como la situación objetiva de contar con unos mínimos contactos sociales, es una situación que puede generar riesgos para la persona en diferentes esferas, especialmente en la salud y en la seguridad, pero también puede derivar en soledad no deseada.

Los indicadores de riesgo que pueden ayudar a identificar el aislamiento social son los siguientes:

Relacionados con los contactos sociales	Relacionados con la salud	Relacionados con la vivienda y el entorno
- Ausencia de contactos sociales con personas significativas o, si existen, son muy esporádicos y no tiene control para que ocurran - No hay disponibilidad de medios tecnológicos que faciliten el mantenimiento de contactos sociales o la persona cuenta con esos medios, pero carece de competencia para manejarlos	- Problema de salud que impide mantener relaciones sociales a iniciativa propia y no tiene una respuesta social por parte de su entorno - Riesgo de afecciones de salud mental, malestar emocional o diagnóstico de depresión o ansiedad - Limitaciones en la capacidad de autonomía que reducen las posibilidades de mantener contacto social aun teniendo la posibilidad de hacerlo - Sobreprotección por parte de familiares o cuidadores que limitan sus relaciones sociales o la partición en actividades de su interés	- Vivienda en un entorno deshabitado o con pocas personas con las que mantener vínculos o solicitar o recibir apoyos - Vivienda o entorno cercano con barreras que impiden o dificultan la entrada y salida, lo que genera una limitación de las salidas y, por lo tanto, de los contactos sociales, aun teniendo la posibilidad de hacerlo - Dificultades de acceso al transporte que facilite el contacto social - Entorno con escasas o nulas oportunidades de participación en actividades significativas

b) Indicadores de riesgo de soledad no deseada

La soledad no deseada suele estar ligada a indicadores de riesgo que incrementan las posibilidades de que surjan esos sentimientos; los indicadores nos ayudan a estar en alerta o intensificar la mirada hacia personas o grupos en los que confluyen varios indicadores o presentan alguno especialmente significativo.

En la consideración de los indicadores de riesgo es importante entender la soledad no deseada desde la ***bidireccionalidad con otros fenómenos***, de modo que la soledad puede ser causa o consecuencia de otras circunstancias que estén afectando a la persona.

Se han diferenciado los indicadores entre aquellos que se relacionan con información y son datos ***objetivables*** y aquellos que tienen más relación con ***percepciones*** y que, por lo tanto, están influenciados por la subjetividad del observador o la autopercepción de la propia persona que puede estar experimentando esos sentimientos.

Con relación a indicadores como la edad y el género, los estudios no aportan un punto de visto unívoco, por lo que no son datos que hayamos considerado relevantes para esta fase de identificación.

Cerca del 80 % de los factores de riesgo de soledad no deseada se deben a causas externas a la persona, por lo que también tienen presencia en los indicadores propuestos.

Podemos agrupar los indicadores de riesgo más significativos atendiendo a su vinculación directa con la propia persona, su ámbito relacional y su entorno, sin olvidar la interacción entre todos ellos.

ÁMBITOS	Indicadores Objetivables	Indicadores de percepción
Personales	- Estado de convivencia: viviendo solo - Limitada capacidad económica - Bajo nivel educativo - Escaso o nulo manejo de TIC's - Escasas habilidades relacionales - Limitaciones funcionales para las actividades diarias - Diagnóstico de trastorno depresivo o de ansiedad. - Estigmatización por enfermedad u otras situaciones personales. - Demencia o limitación en la capacidad cognitiva -Acontecimientos vitales: viudedad, jubilación, separación, cambio de domicilio, …	- Mala salud auto percibida - Baja autoestima y sentimientos de culpa o inutilidad - Escasa capacidad de adaptación a los cambios - Cambios significativos en el estilo de vida (compras, rutinas habituales, participación en actividades, cuidado de la imagen, alimentación, patrones de sueño…) - Malestar emocional y cambios en el estado de ánimo (tristeza, desesperanza, ansiedad, pensamientos de muerte…)

Interpersonales	- Cambios en la estructura familiar - Escasa relación con los hijos u otros familiares - Falta de conexiones sociales o escasa relación con otras personas, tanto de forma presencial como telefónica u otros medios telemáticos - Dedicación al cuidado de otra persona - Limitada red de apoyo	- Insatisfacción con el tamaño de su red social - Insatisfacción con la calidad de sus relaciones sociales - Insatisfacción con la vida derivada del rol de cuidador/a
Contextuales o del entorno	- Dificultades de accesibilidad en el domicilio - Dificultades de accesibilidad en el entorno - Dificultades de accesibilidad a servicios básicos de proximidad - Escasez de medios de transporte - Problemas y limitaciones de cobertura telefónica y de acceso a internet - Pocas alternativas de participación comunitaria - Estigma asociado a cualquier tipo de discriminación (problemas de salud mental…)	- Inadecuación entre los deseos de la persona y lo que ofrece el contexto

La ***ficha de identificación de indicadores de riesgo*** *(Anexo I)*, se aporta como herramienta de apoyo en esta fase del procedimiento, en la cual se puntualizan los indicadores de riesgo arriba especificados, pudiendo observarse de forma esquemática, con el objeto de posibilitar su detección y generar un recurso visual en el que observar los diferentes elementos que pueden estar presentes en una persona.

4.2.2.- Primer acercamiento a la persona

El objetivo de este primer acercamiento es poder entablar una conversación que ayude en la decisión pactada de avanzar o no hacia una estimación del riesgo que la situación está generando en la persona.

Este acercamiento se promoverá en aquellos casos en los que se observe una presencia relevante de indicadores de riesgo, prestando una especial atención a aquellos orientados al ámbito interpersonal y a los que identificamos como indicadores de percepción, especialmente en los casos que se observe una acumulación de varios de ellos.

La conversación con la persona se deberá enfocar a la confirmación de esos indicadores de riesgo y el impacto que tienen en su vida. La presencia de los indicadores, por sí misma, no determina que haya una situación de soledad no deseada.

Se trata, por tanto, de verificar con la propia persona si se siente sola o si se puede confirmar que la situación observada realmente pudiera dar lugar a la aparición de soledad no deseada o de aislamiento social.

En función de la decisión que tome la persona, se optará por alguna de las siguientes alternativas:

- ✓ Finalizar las actuaciones.
- ✓ Finalizar las actuaciones, pero mantener la alerta por si se producen cambios que aconsejen retomar el contacto con la persona. La alerta solo se mantendrá si la persona así lo desea, siendo necesario su **Consentimiento Informado** (A*nexo II)* para registro de sus datos en la **Tabla de Seguimiento Individualizado** (*Anexo V).*

  En cualquier caso, se recordará a la persona que, si lo necesita, en cualquier momento puede volver a solicitar apoyo u orientación para establecer, mantener o mejorar interacciones sociales o para participar en actividades que le ayuden a sentir mayor satisfacción y dar significado a su vida.

- ✓ Realizar una estimación del nivel de severidad.

Con independencia de que la persona muestre o no su deseo de continuar con el proceso de valoración de la soledad, se ofrecerá la posibilidad de ayudarle en la búsqueda de opciones de participación próximas a su domicilio y entorno que puedan ser de su interés.

4.2.3.- Estimación del nivel de severidad de soledad no deseada

La **finalidad,** en este momento, se orienta a guiar la toma de decisiones acerca de los apoyos que podrían ser beneficiosos para la persona, mediante la graduación de la severidad de su situación. El resultado obtenido a través de la aplicación de la escala de J. Gierveld determinará la orientación que ofrecer a la persona y la canalización en la siguiente fase del procedimiento de actuación.

¿Quién aplica el instrumento? El cuestionario será aplicado por la entidad, pública o privada que haya realizado la identificación de los factores de riesgo, siempre y cuando disponga de un profesional técnico relacionado con el ámbito de los servicios sociales.

Si la entidad no contase con este perfil entre sus integrantes, se orientará a la persona al **"Teléfono Cerca de Ti"** *(Anexo IX)* para que desde este servicio se continúe con el proceso que establece la guía.

¿A quiénes pasar esta escala? Aplicaremos la escala de Jong Gierveld a aquellas personas en las que se haya observado un grupo de indicadores de riesgo que, contrastados durante un primer acercamiento, hagan intuir que existe una necesidad de apoyo para la persona como consecuencia de un sentimiento de soledad no deseada.

¿Cómo realizar esta estimación? Para definir el nivel de afectación que la persona siente en cuanto a una soledad no deseada, se aplica la ***Escala de Jong Gierveld*** *(Anexo III)*.

La escala se aplica mediante la realización de unas preguntas parametrizadas. Se compone de 11 ítems, con tres posibles respuestas: SI, NO o A VECES/MÁS O MENOS.

El resultado de esta escala devuelve, en primer lugar, una apreciación o matiz al observar de forma diferenciada cada conjunto de ítems:

Soledad emocional: necesidad que siente la persona de mantener más relaciones sociales (cantidad de las relaciones) Ítems (2, 3, 5, 6, 9 y 10)	**Soledad social**: Percepción de escasez de relaciones de carácter íntimo o profundo (calidad o intensidad de las relaciones) Ítems (1, 4, 7, 8 y 11)

Resultado	Apoyos y actuaciones
No soledad en aquellos cuestionarios en los que la puntuación total sea *2 o inferior a dos*.	**No soledad:** se ofrecerá información sobre las alternativas de participación comunitaria existentes, a fin de trabajar en la prevención.
Soledad moderada en aquellos cuestionarios en los que la puntuación sea entre *3 o superior e inferior o igual a 8.*	**Soledad moderada:** se apoyará a la persona y se la orientará hacia recursos de carácter participativo, ofreciendo una orientación y asesoramiento no profesionalizado, siempre partiendo de sus deseos y preferencias.

Soledad severa en aquellos cuestionarios en los que la puntuación ascienda a *9 o 10*.	**Soledad severa:** además de realizar una actuación igual a la descrita anteriormente, se informará a la persona de las posibilidades de recibir un apoyo y asesoramiento técnico, ofreciendo toda la información al respecto.
Soledad muy severa en aquellos cuestionarios con una puntuación superior a 11.	**Soledad muy severa:** se realizará una comunicación directa al recurso técnico más ajustado a las necesidades detectadas.

4.2.4. Situaciones de aislamiento social:

De forma independiente o coexistente con una situación de soledad no deseada, pueden ser detectadas situaciones de aislamiento social, situaciones de carácter objetivo, que dificultan a las personas el poder disponer de unos mínimos contactos sociales y limitan sus posibilidades de participación.

Cuando una persona se vea afectada por indicadores de riesgo propios del aislamiento social, se actuará sobre los mismos, removiendo los obstáculos existentes para su interrelación y autonomía social, poniendo a su disposición recursos, servicios y prestaciones que faciliten su integración en la vida social y comunitaria nuevamente.

4.3. ACOMPAÑAMIENTO Y GESTIÓN DE APOYOS

4.3.1 Orientación y asesoramiento para la participación comunitaria

La **finalidad** de las acciones se centra en poder ofrecer a la persona que se siente en una situación de soledad no deseada, alternativas que le ayuden en su proceso de resocialización, generando nuevos nexos y vínculos sociales que permitan a la persona abandonar ese sentimiento negativo que le genera dolor y sufrimiento.

¿Quiénes serán los agentes implicados?

Agentes y servicios responsables de la orientación y asesoramiento para participación de base comunitaria

- ☒ Gerencias Territoriales _ Centros de día
- ☒ Entidades RED AMIGA
- ☒ Corporaciones locales - CEAS
- ☒ Teléfono “Cerca de Ti”
- ☒ Sistema Sanitario - Dispositivos de atención primaria
- ☐ Agentes colaboradores

Cualquier agente que haya realizado una identificación de persona en situación de soledad no deseada o aislamiento social, orientará e informará a la persona sobre las actividades comunitarias que se desarrollen en su entorno y puedan ser de su interés, como principal elemento impulsor de la reactivación de las relaciones sociales.

¿A quién se ofrecerá esta orientación? A todas aquellas personas que hayan participado en la fase de identificación, con independencia del riesgo estimado. Se proporcionará orientación y asesoramiento hacia actividades de participación e integración social. Se tendrá en cuenta la posible presencia de indicadores de aislamiento social, a fin de complementar las propuestas de participación con la movilización de recursos necesaria para los casos en los que las limitaciones objetivas dificulten el éxito de la propuesta.

¿Cómo ofrecer acompañamiento y apoyo? El asesoramiento y búsqueda de alternativas de participación deberá considerar, junto con las opciones disponibles en

el territorio, los intereses y preferencias de las personas, para ajustar la información ofrecida y para orientar hacia actividades significativas para la persona.

Las actividades significativas responden a los valores, intereses y preferencias de cada persona y le ayudan a fortalecer su individualidad, su identidad y a formar parte de distintos grupos en la comunidad con los que comparte los mismos intereses.

La participación en actividades con sentido tiene, además, múltiples efectos positivos en esferas como la salud, la autonomía o la autoestima. Teniendo en cuenta el objeto de esta guía y atendiendo a la finalidad de este momento del procedimiento, el efecto más importante que puede conllevar la participación en actividades significativas es su capacidad para alejar las sensaciones de soledad no deseada y facilitar vínculos con otras personas.

La búsqueda de alternativas partirá de las opciones existentes en la zona de residencia de la persona. Esta búsqueda se podrá realizar a través de la plataforma informática ENAC. En cualquier caso, se contará con la colaboración del Centro de día de la Gerencia de Servicios Sociales de referencia para cada territorio y/o con el personal técnico de animación comunitaria del CEAS que corresponda.

Cuando las alternativas presenten una variabilidad suficiente, la orientación se realizará partiendo de las preferencias expresadas por la persona.

En función de la situación de la persona, además de la orientación hacia la participación en actividades de base comunitaria, se movilizarán los recursos y servicios de acompañamiento disponibles en el contexto, tanto para la participación como para el desarrollo de otras gestiones y apoyos en situaciones de especial dificultad como, acompañamiento inicial para motivar a la participación o apoyo de voluntariado en situaciones de carácter temporal en las que la persona, debido a su aislamiento social, precisa ayuda para dar cobertura a las necesidades básicas (por ejemplo, durante una enfermedad).

4.3.2. Comunicación con CEAS para la valoración, acompañamiento y gestión de apoyos

La **finalidad** de esta fase es ofrecer a la persona la posibilidad de recibir un apoyo más específico y acceder a los *servicios y prestaciones* recogidos en el Catálogo de Servicios Sociales, que pueden contribuir a la atención y apoyo de personas en situación de soledad no deseada o aislamiento social. Especialmente ante situaciones agravadas por escasas habilidades, soledad cronificada, falta de recursos y limitaciones derivadas de situaciones de cierta dependencia, discapacidad o dedicación a tareas de cuidado, entre otras.

¿Quién realiza esta comunicación?

Agentes y servicios responsables de la comunicación de casos a CEAS.

- ☒ Gerencias Territoriales _ Centros de día
- ☐ Corporaciones locales - CEAS
- ☒ Sistema Sanitario - Dispositivos de atención primaria
- ☒ Entidades RED AMIGA
- ☒ Teléfono “Cerca de Ti”
- ☐ Agentes colaboradores

¿En qué situaciones y cómo se comunica a CEAS? Se establecerá una coordinación con el CEAS correspondiente al lugar donde viva la persona, en aquellos casos en los que el resultado de la aplicación de la escala de Jong Gierveld indique una soledad no deseada severa o muy severa, siempre y cuando la persona muestre su conformidad con ello.

En función de la valoración que haya resultado tras la aplicación de la Escala de Jong Gierveld se proponen dos orientaciones diferenciadas:

Soledad severa

Se orientará a la persona para que solicite cita en el CEAS.

Si se detecta que la persona tiene poca iniciativa, se siente insegura o tiene escasas habilidades, se le ofrecerá la posibilidad de que, ***desde la propia entidad que está realizando esta orientación, se le apoye tramitando la solicitud de*** **cita previa.**

Soledad muy severa

En los casos en los que el resultado de la evaluación indique una situación de soledad muy severa, se ofrecerá a la persona la posibilidad de gestionar, desde l**a propia entidad, la solicitud de cita previa al CEAS**, comunicando posteriormente y de forma proactiva al Centro de Acción Social correspondiente, la cita de la persona y compartiendo toda aquella información de la cual la entidad dispone a través de la ***Formulario de Comunicación de situaciones de soledad no deseada y aislamiento social a CEAS*** *(Anexo IV).*

**El envío a cada Centro de Acción Social se realizará mediante correo electrónico encriptado a la dirección facilitada a tal efecto por cada Corporación Local.*

En las situaciones de soledad muy severa que se comunican al CEAS, se precisa la conformidad de la persona, requiriendo recabar su consentimiento informado (incorporado en el formulario) para la utilización y cesión de sus datos de carácter personal que vayan a ser compartidos con los profesionales del CEAS.

Valoración, acompañamiento y gestión de apoyos: El CEAS realizará, tanto con las personas que accedan directamente como con aquellas que lleguen desde otras entidades, una valoración integral atendiendo a las causas, consecuencias y posibles alternativas de respuesta, considerando siempre las preferencias de la persona. El registro de estos casos se efectuará, siguiendo la codificación habitual:

O 200000-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL – FAMILIAR

2050000 _ SOLEDAD AISLAMIENTO

- 205010 CON NUCLEO FAMILIAR
  - ○ 205011 _ AISLAMIENTO SOCIAL ○
  - 205012 _ SOLEDAD NO DESEADA
- 205020 SIN NUCLEO FAMILIAR
  - ○ 205021 _ AISLAMIENTO SOCIAL ○
  - 205022 _ SOLEDAD NO DESEADA

Una vez valorada la situación, se orientará y se realizará una planificación individualizada con la persona, para definir los apoyos que mejor pueden contribuir a dar respuesta a su necesidad, atendiendo a sus intereses y preferencias.

Entre los recursos a los que las personas pueden acceder para dar respuesta a situaciones de soledad no deseada o aislamiento social, destacan los siguientes:

Teleasistencia, El ***servicio de teleasistencia es una prestación específica que se podrá ofrecer a todas las personas en las que se haya detectado una situación de soledad no deseada y, sobre todo, de aislamiento social***. En este sentido, es especialmente relevante el servicio proactivo de "Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y asilamiento".

Ayuda a domicilio. Puede ser relevante el apoyo para tareas que conlleven relación con el entorno y todas aquellas que puedan paliar el aislamiento social. Así mismo, puede tener un papel notable en el apoyo a las personas con dificultades en su autonomía y capacidad funcional que puedan contribuir a generar una situación de soledad no deseada o de aislamiento social, o agravar una situación de soledad preexistente.

Servicio de Apoyo Familiar para la promoción de la autonomía personal en situaciones de dependencia y/o discapacidad. Especialmente en las personas que puedan tener mayores dificultades vinculadas a sus características personales, su dinámica familiar o acontecimientos vitales.

Servicio de apoyo para la inclusión social, en las situaciones en las que desde el CEAS se valore su idoneidad.

Otras prestaciones del sistema para la autonomía y de atención a la dependencia.

Acceso a servicios, con carácter de urgencia, para la atención a las necesidades básicas en situaciones de carácter imprevisto y temporales.

Si la persona tuviera necesidad de otros apoyos para la autonomía, se considerarán otro tipo de programas como A Gusto en Casa (AGENCA), estancias diurnas u otros que formen parte del Catálogo de prestaciones de servicios sociales.

Cuando la situación de aislamiento social y soledad no deseada tenga como causa principal o situación agravante el *cuidado de un familiar*, se contemplarán los servicios dirigidos al apoyo a las familias, el servicio proactivo de apoyo al cuidador integrado en el servicio de teleasistencia, apoyos que posibiliten la disponibilidad de tiempo para la vida laboral, personal o social, grupos de autoayuda y otros ofrecidos especialmente por entidades de atención a personas con Alzheimer y otras demencias, salud mental y demás entidades de atención a la discapacidad.

4.4. SEGUIMIENTO INDIVIDUALIZADO

La **finalidad** de esta fase se centra en conocer los resultados de nuestras actuaciones, descubrir si la situación de soledad no deseada o aislamiento social y los efectos negativos que estaba originando en la persona se han reducido. El seguimiento permite, además, establecer un canal de reincorporación al procedimiento para aquellas personas que puedan necesitarlo y, al mismo tiempo, sistematizar la actividad desarrollada generando conocimiento de la práctica, lo que puede favorecer el planteamiento de propuestas de mejora durante su evaluación en caso de que resulte preciso.

¿Quién realizará el seguimiento? Todas las entidades que hayan participado en la identificación de situaciones de soledad y realizado la orientación de la persona hacia alternativas que le ayuden a hacerla frente, deberán contrastar el resultado de los apoyos y acompañamientos ofrecidos. La participación en esta fase será voluntaria para las personas, por lo que se deberá recabar previamente su consentimiento para el posterior contacto.

Agentes y servicios responsables del seguimiento.

- ☒ Gerencias Territoriales _ Centros de día
- ☒ Entidades RED AMIGA
- ☒ Corporaciones locales - CEAS
- ☒ Teléfono “Cerca de Ti”
- ☒ Sistema Sanitario - Dispositivos de atención primaria
- ☐ Agentes colaboradores

¿Cómo se realiza este seguimiento? En primer lugar, es preciso informar a la persona sobre el uso y utilidad de los datos que se van a recabar y contar con su conformidad para establecer contacto con ella, al ser necesario el uso de datos de carácter personal sujetos a protección. Cumplimentaremos con la persona el ***Consentimiento Informado*** *(Anexo II)*, donde recogeremos sus datos de contacto, y se reflejará su consentimiento y toda la información relevante sobre protección de datos. Estos aspectos deben ser explicados de forma accesible y comprensible.

Para realizar el seguimiento se ofrece como punto de partida la ***Tabla de Seguimiento Individualizado*** *(Anexo V)*, preparada para registrar información de interés sobre la persona, que posteriormente nos permitirá analizar la atención que hemos prestado en cada caso y cuantificar su evolución. La herramienta marca una propuesta mínima, que podrá ampliarse de forma individual por cada entidad en función de sus necesidades en la práctica diaria.

¿Cuándo se realiza el seguimiento? A los 6 meses tras finalizar el proceso con la persona. Podremos encontrar las siguientes situaciones:

- Si la soledad no deseada o aislamiento social han revertido de forma definitiva y se observa la integración y participación comunitaria normalizada de la persona, se dará por finalizado el proceso y no será necesaria la realización de nuevos seguimientos.

- Si la situación está evolucionando de forma favorable, pero aún está presente cierto malestar, además de estudiar los indicadores que estén impidiendo o frenando la resolución de la situación, se ofrecerá a la persona la posibilidad de realizar un segundo seguimiento pasados otros 6 meses, acordando el nuevo contacto.

- Si el procedimiento desarrollado con la persona no ha resultado beneficioso y no se observa evolución ninguna ante la situación de soledad no deseada o aislamiento de la persona será importante valorar el motivo.

    - Puede ser preciso, por las características individuales de la persona, ofrecer más tiempo ante lo cual, fijaremos un nuevo contacto transcurridos 3/4 meses.
    - Podrán ser valoradas nuevamente las opciones posibles al objeto de reajustar apoyos y respuestas ofrecidas.
    - Si la persona rechaza nuestro contacto deberemos respetar su decisión y finalizar el procedimiento.

5. ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DESDE EL SISTEMA PÚBLICO SANITARIO

5.1. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN SANIDAD ⇨ SERVICIOS SOCIALES

La **finalidad** de esta comunicación se dirige a poder ofrecer una atención de carácter social a aquellas personas identificadas en situación de soledad no deseada o aislamiento social desde el Sistema Sanitario.

¿Quién realiza esta comunicación? Los equipos de atención primaria de salud podrán comunicar al CEAS correspondiente al lugar donde vive la persona, la situación de soledad no deseada o aislamiento social identificada que precise atención social. La comunicación se coordinará a través del profesional de Trabajo Social Sanitario.

¿En qué casos se realiza esta comunicación? Se comunicará al CEAS la situación de aquellas personas en las que el resultado de la aplicación de la escala de Jong Gierveld indique una soledad muy severa.

Si el resultado fuera de soledad severa, también se podrá efectuar la comunicación al CEAS si el profesional de trabajo social del ámbito sanitario lo considera conveniente.

¿Cómo se realiza esta comunicación? Para facilitar la información más relevante al CEAS, en relación con la situación de soledad no deseada o de aislamiento social identificada, la vía de comunicación preferente será el correo electrónico encriptado y, cuando sea necesario, se puede establecer contacto mediante llamada telefónica y/o reuniones presenciales. En este proceso de intercambio, se deberá prestar especial atención al cumplimiento de la normativa vigente con respecto a la protección de datos de carácter personal y podrá servir igualmente para abordar de forma compartida los casos mayor complejidad o de urgencia social.

Se indicará a la persona que, para poder ofrecerle los apoyos que le ayuden a mejorar su situación, debe solicitar cita en el CEAS que le corresponda. Si fuese necesario, se le ayudará en esta gestión, para lo que se puede recurrir al Servicio de Atención al

Ciudadano 012 - 983 327 850 (de lunes a viernes de 8:00h a 22:00h) o utilizar el **directorio de CEAS** (*Anexo VI*).

Orientación al teléfono "Cerca de ti": *Si desde el ámbito sanitario no pudiera ser aplicada la escala de Jong Gierveld, se podrá orientar a la persona para que se ponga en contacto con el teléfono "Cerca de ti". Si fuese preciso se le ayudará a gestionar el primer contacto con este servicio, favoreciendo que se continúe con el proceso, estimando el riesgo que la situación esté generando en la persona y orientando hacia actividades de su interés o comunicando al CEAS en función de las necesidades que se detecten.*

5.2. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN SERVICIOS SOCIALES ⇨ SANIDAD

La **finalidad** de esta comunicación se orienta a favorecer la atención de aquellas personas que, identificada desde servicios sociales su situación de soledad no deseada o aislamiento social, presenten indicios de riesgo grave para la salud física o psicológica.

¿Quién realiza la comunicación? Los profesionales del CEAS serán los encargados de comunicar al equipo de atención primaria de salud correspondiente al lugar en el que vive la persona, la situación de soledad o aislamiento social identificada que precise atención sanitaria.

Agentes y servicios responsables del seguimiento.

☐ Gerencias Territoriales _ Centros de día ☐ Entidades RED AMIGA

☒ Corporaciones locales - CEAS ☐ Teléfono “Cerca de Ti”

☐ Sistema Sanitario - Dispositivos de atención primaria ☐ Agentes colaboradores

¿En qué casos se realiza la comunicación? La coordinación y comunicación con el sistema público sanitario será pertinente cuando, desde el CEAS, se observen algunos de los siguientes indicadores de riesgo:

- Presencia de caídas (haber sufrido 2 o más caídas en el año)
- Sospecha de alteraciones emocionales, depresión o ansiedad
- Indicios de deterioro cognitivo/demencia
- Ausencia evidente de autocuidado o mala adherencia a las pautas médicas que generen descompensación en su estado de salud

En cualquier caso, si la situación de riesgo observada aconseja una intervención sanitaria urgente o inmediata, se contactará directamente con los servicios de emergencia a través del 112, manteniendo el seguimiento de la situación de la persona.

¿Cómo se realizará la comunicación? Cuando se identifique alguna de las situaciones mencionadas, se ofrecerá a la persona apoyo para la solicitud de cita previa con su equipo de atención primaria y se procurará facilitar los apoyos precisos para su acceso al recurso sanitario.

En aquellos casos en los que el profesional del CEAS valore la idoneidad de remitir cierta información de las circunstancias identificadas, podrá emitir la correspondiente comunicación mediante correo electrónico encriptado al trabajador social sanitario del equipo de atención primaria de referencia, o vía telefónica, prestando especial

atención al cumplimiento de la normativa vigente con respecto a la protección de datos de carácter personal y podrá servir, igualmente, para abordar de forma compartida los casos de mayor complejidad o de urgencia social.

El profesional de trabajo social del ámbito sanitario es, con carácter general, el profesional de referencia para los casos de soledad no deseada o aislamiento social.

En aquellas situaciones en las que este profesional no se encuentre en el centro y el caso precise un abordaje rápido, se establecerá un mecanismo excepcional de comunicación directa con el equipo de atención primaria.

Cualquier entidad implicada en la atención a las situaciones de soledad no deseada o aislamiento social, podrá asesorar a la persona sobre la posibilidad de solicitar cita previa con su centro de salud, si observa alguna de las situaciones de riesgo ya mencionadas.

6. EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA

La evaluación metodológica tiene como **finalidad** la valoración de la pertinencia, el rendimiento y la eficacia del procedimiento que la presente guía propone.

¿Quién participa y desarrolla esta evaluación?

Agentes y servicios responsables de la evaluación.

☒ Gerencias Territoriales _ Centros de día
☒ Entidades RED AMIGA
☒ Corporaciones locales - CEAS
☒ Teléfono “Cerca de Ti”
☒ Sistema Sanitario - Dispositivos de atención primaria
☐ Agentes colaboradores

Se desarrolla con la colaboración de todos los agentes que, en un delimitado territorio, hayan planificado actuaciones en el marco de la presente guía.

Los Centros de Día o Gerencias Territoriales de Servicios Sociales, desde su papel activo y fundamental como agentes coordinadores de la información, las acciones, así como de la evaluación y evolución, serán responsables de generar una reunión anual de coordinación y evaluación público-privada entre todos los agentes implicados en cada territorio. Esta reunión tendrá como finalidad convertirse en un espacio en el que analizar y reflexionar, revisar las actividades desarrolladas, coordinar las acciones futuras, plantear inquietudes y dificultades y presentar el informe de evaluación anual de cada participante.

Toda esta información se unificará en un informe provincial que será remitido a la Gerencia de Servicios Sociales, para la elaboración de un informe anual global, el estudio de propuestas y materializar, si procede, versiones mejoradas de la presente guía de actuaciones.

¿Cómo y cuándo se desarrollará esta evaluación?

Se establece una evaluación anual integral que genere conocimiento de la práctica, para lo que se plantea estudiar dos tipos de datos:

- Datos cuantitativos, que permitan conocer el funcionamiento del proceso de identificación, acompañamiento y gestión de apoyos y seguimiento individualizado.
- Información cualitativa, que facilita valorar la metodología que propone esta guía de actuaciones, con el fin de mejorar su eficacia y convertirla en una herramienta cada vez más útil para los profesionales, que contribuya al logro del objetivo para el que ha sido elaborada.

Para facilitar la unidad de criterios y de la información a recabar en la evaluación se propone el ***Informe de Evaluación*** *(Anexo VII)*, modelo estándar en que se detallará la información que se precisa recoger, tanto la cuantitativa relacionada con las personas como la cualitativa relacionada con la metodología.

El informe provincial anual será remitido a la Gerencia de Servicios Sociales en la primera quincena del mes de febrero del siguiente año a aquél al que corresponda la evaluación.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

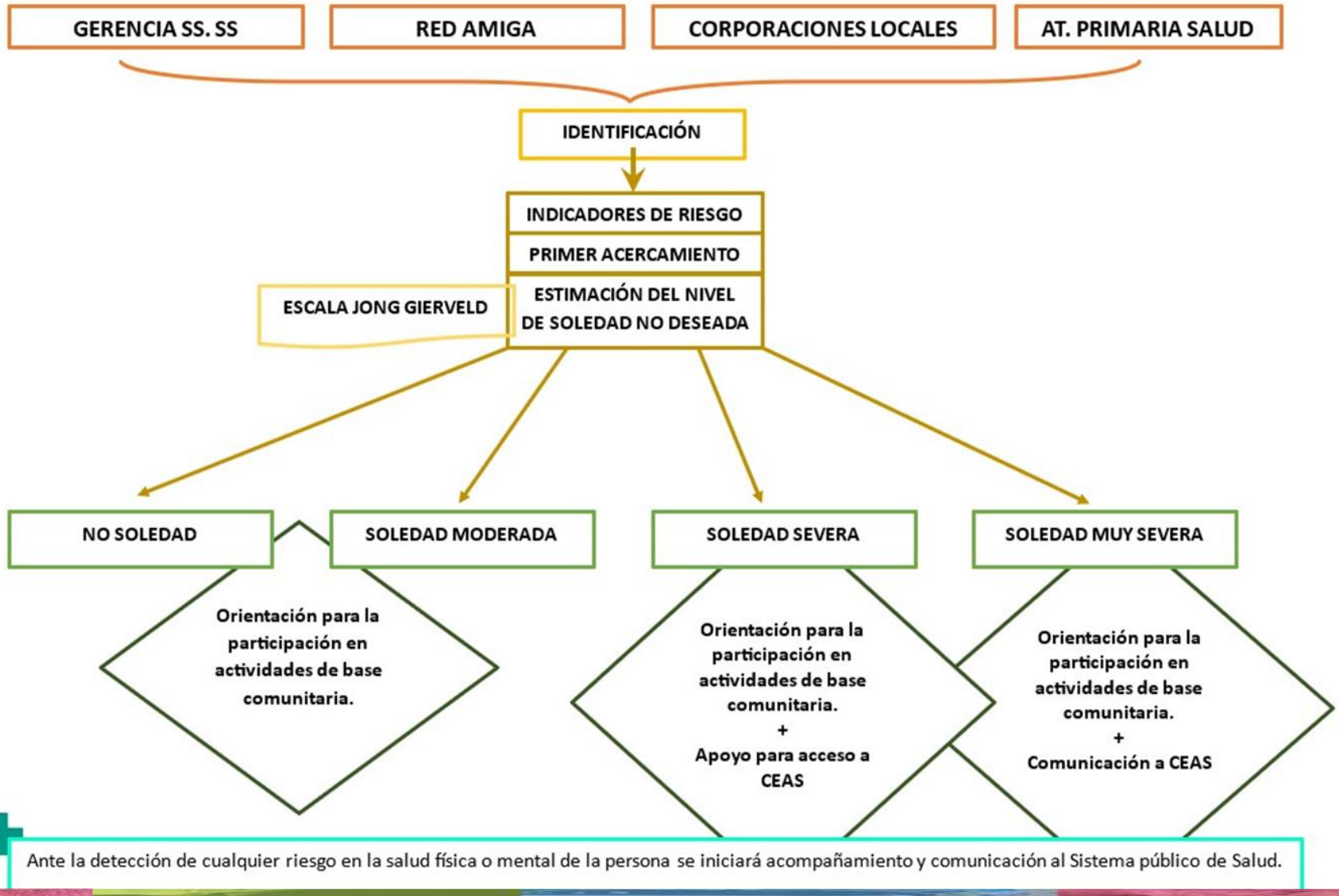
La Administración de la Comunidad de Castilla y León garantiza la confidencialidad de los datos personales que se faciliten conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante RGPD), Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, adaptado al ordenamiento jurídico español por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En cumplimiento de su artículo 13 del RGPD, siempre que se recaben datos de carácter personal, se informará expresamente del tratamiento de dichos datos y su utilidad, en el propio documento de recogida de datos.

Todas las entidades, en el desarrollo de sus funciones, deben garantizar la confidencialidad y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal con respecto a los datos personales que se recopilen durante el desarrollo de cualquier programa o servicio enmarcado en el Plan de acción contra la soledad no deseada y el aislamiento social. En cualquier caso, estos deberán ser los mínimos e imprescindibles para poder prestar el servicio solicitado, serán adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para lo que son recabados y no serán utilizados para ninguna otra finalidad.

Todas las personas interesadas podrán ejercer de forma gratuita sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición y el derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, en su caso, mediante escrito dirigido a quien ostente la responsabilidad del tratamiento y/o ante el delegado de Protección de Datos.

Cerca de ti

Servicios Sociales de Castilla y León | Junta de Castilla y León



Ante la detección de cualquier riesgo en la salud física o mental de la persona se iniciará acompañamiento y comunicación al Sistema público de Salud.

8. ANEXOS

8.1. ANEXOS DE PROCEDIMIENTO

Anexo I: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Indicadores de riesgo que facilitan la detección de posibles situaciones de soledad y/o aislamiento social

INDICADOR DE RIESGO: Se trata de aquellos atributos, características o situaciones que aumentan o apuntan hacia una posible situación de soledad no deseada o aislamiento social.

Un indicador de riesgo por sí solo no demuestra la existencia de una situación de soledad, pero la presencia de combinaciones de estos, van incrementando la posibilidad de que la persona se encuentre en situación de soledad / aislamiento social.

INDICADORES DE RIESGO QUE IDENTIFICAN POSIBLES SITUACIONES DE **AISLAMIENTO SOCIAL**

RELACIONADOS CON LOS CONTACTOS SOCIALES	☐ Ausencia de contactos sociales con personas significativas o, si existen, son muy esporádicos y no tiene control para que ocurran ☐ No hay disponibilidad de medios tecnológicos que faciliten el mantenimiento de contactos sociales o la persona cuenta con esos medios, pero carece de competencia para manejarlos ☐ Otros _____
RELACIONADOS CON LA SALUD	☐ Problema de salud que impide mantener relaciones sociales a iniciativa propia y no tiene una respuesta social por parte de su entorno ☐ Situaciones de riesgo de mala salud mental, malestar emocional o diagnóstico de depresión o ansiedad ☐ Limitaciones en la capacidad de autonomía que reducen las posibilidades de mantener contacto social aun teniendo la posibilidad de hacerlo ☐ Exceso de sobreprotección por parte de familiares o cuidadores que limitan sus relaciones sociales o la participación en actividades de su interés ☐ Otros _____

RELACIONADOS CON LA VIVIENDA Y EL ENTORNO	☐ Vivienda en un entorno deshabitado o con pocas personas con las que mantener vínculos o solicitar o recibir apoyos. ☐ Vivienda o entorno cercano con barreras que impiden o dificultan la entrada y salida, lo que genera una limitación de las salidas y, por lo tanto, de los contactos sociales, aun teniendo la posibilidad de hacerlo ☐ Dificultades de acceso al transporte que facilite el contacto social Entorno con escasas o nulas oportunidades de participación en actividades sociales significativas ☐ Otros _____

INDICADORES DE RIESGO QUE IDENTIFICAN POSIBLES SITUACIONES DE **SOLEDAD NO DESEADA**

ÁMBITO	Indicadores objetivables	Indicadores de percepción
Personales	- Estado de convivencia: ☐Vive solo - Capacidad económica: ☐ Limitada - Nivel educativo ☐ Bajo - Manejo de las TIC's: ☐Escaso ☐ Nulo - Habilidades relacionales: ☐ No dispone - Nivel físico: ☐ Limitaciones funcionales para las actividades diarias - Nivel mental: ☐ Demencia o limitación en la capacidad cognitiva ☐ Diagnóstico de ansiedad, depresión… - Acontecimientos vitales: ☐ Viudedad, ☐ Jubilación, ☐ Cambio de domicilio ☐ Separación ☐ Otros… _____ - Estigmatización por.: ☐ Enfermedad ☐ Otras situaciones personales _____	☐ Mala salud auto percibida ☐ Baja autoestima, sentimiento de culpa, inutilidad… ☐ Escasa capacidad de adaptación a los cambios - Cambios significativos en el estilo de vida ☐ Compras ☐ Rutinas habituales ☐ Participación en actividades ☐ Cuidado de la imagen ☐ Alimentación ☐ Patrones del sueño ☐ Otros… _____ - Malestar emocional ☐ Tristeza ☐ Ansiedad ☐ Pensamientos de muerte ☐ Desánimo ☐ Otros… _____

Interpersonales	☐ Cambios en la estructura familiar ☐ Escasa relación con los hijos u otros familiares ☐ Falta de conexiones sociales o escasa relación con otras personas tanto de forma presencial como telefónica u otros medios telemáticos ☐ Escasos contactos sociales ☐ Limitada red de apoyo ☐ Dedicación al cuidado de otra persona	☐ Insatisfacción con el tamaño de su red social ☐ Insatisfacción con la calidad de sus relaciones sociales ☐ Insatisfacción con la vida derivada del rol de cuidador/a
Contextuales o del entorno	☐ Dificultades de accesibilidad en el domicilio ☐ Dificultades de accesibilidad en el entorno ☐ Dificultades de accesibilidad a servicios básicos de proximidad ☐ Escasez de medios de transporte ☐ Problemas y limitaciones de cobertura telefónica y de acceso a internet ☐ Pocas alternativas de participación comunitaria ☐ Estigma asociado a cualquier tipo de discriminación (problemas de salud mental...)	☐ Inadecuación entre los deseos de la persona y lo que ofrece el contexto

Anexo II: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

DATOS DE LA PERSONA:

Nombre:	
Apellidos:	
DNI:	
Dirección:	
Datos de contacto:	

AUTORIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS:

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, expongo:

☐ **Que he sido adecuadamente informado/a de los objetivos** fundamentales por los que se recaban mis datos, de las condiciones y uso que se les va a dar, siempre

con el único objetivo de ofrecerme apoyo, prevención y seguimiento ante mi situación de soledad no deseada/aislamiento social

☐ Que **autorizo a la entidad ----------**para el uso de mis datos con el fin de prestarme atención y apoyo en los aspectos relacionados mi situación de soledad no deseada/aislamiento social.

☐ Que **autorizo a la entidad ----------**para la cesión de mis datos de carácter personal a los profesionales que sea preciso, exclusivamente para los fines anteriormente señalados.

La autorización sobre cesión de datos manifestada en el presente documento podrán ser revocadas en cualquier momento, a través de los medios establecidos en Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Firma del interesado o del representante legal

(En caso de imposibilidad física de firma por parte del interesado, se admite la firma mediante huella dactilar, en presencia de dos testigos identificados con: nombre, apellidos y DNI)

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL SOLEDAD NO DESEADA Y AISLAMIENTO SOCIAL (En cumplimiento del Reglamento UE 2016/679 de Protección de Datos)	
Responsable del tratamiento	Datos de la entidad: Dirección: Teléfono: Email:
Finalidades	Finalidad principal: Apoyo y seguimiento relacionado con la situación de soledad no deseada o aislamiento social
Legitimación y conservación	La base jurídica del tratamiento es el consentimiento.
	En caso de no facilitar los datos necesarios no se podrán alcanzar las finalidades indicadas.
Destinatarios de cesiones	
Derechos de los interesados	Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, portabilidad y la limitación u oposición a su tratamiento, dirigiéndose por escrito a la (entidad)---------- dirección----------, C.P. ----- Municipio/Localidad.
	Tiene derecho a retirar el consentimiento prestado.
	Tiene derecho a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos www.agpd.es).
Información adicional	Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos: Correo electrónico: Dirección: Teléfono: Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página Web http://www.aept.es
Procedencia de los datos	Aportados por la persona interesada

Anexo III: ESCALA DE JONG GIERVELD

Marca solo una respuesta para cada enunciado atendiendo a la situación en la que la persona se siente en el momento actual y suma la puntuación total en los 11 ítems	***Sí***	***Algunas veces / más o menos***	***No***
1. Siempre hay alguien con quien puede hablar de sus problemas diarios (-)			
2. Echa de menos tener un buen amigo de verdad (+)			
3. Siente una sensación de vacío a su alrededor (+)			
4. Hay suficientes personas a las que puede recurrir en caso de necesidad (-)			
5. Echa de menos la compañía de otras personas (+)			
6. Piensa que su círculo de amistades (amigos y conocidos) es demasiado limitado (+)			
7. Tiene mucha gente en la que confiar plenamente (-)			
8. Hay suficientes personas con las que tiene una amistad muy estrecha (-)			
9. Echa de menos tener gente a su alrededor (+)			
10. Se siente abandonado / rechazado a menudo (+)			
11. Puede contar con sus amigos siempre que lo necesita (-)			

TOTAL (soledad emocional + soledad social):
Soledad emocional (suma de ítems puntuables: 2, 3, 5, 6, 9, 10)
Soledad social (suma de ítems puntuables: 1, 4, 7, 8, 11) La clasificación según el resultado es la siguiente:

- No soledad (puntuación 0, 1 o 2)
- Soledad moderada (puntuación de 3 a 8)
- Soledad severa (puntuación 9 o 10)
- Soledad muy severa (puntuación 11)

La calificación se realiza contando las respuestas neutrales y positivas ("más o menos" o "sí") en los ítems 2, 3, 5, 6, 9, 10, que hace referencia a la puntuación de soledad emocional. Cuente las respuestas neutrales y negativas ("no" o "más o menos") en los ítems 1, 4, 7, 8, 11 que pertenecen a la puntuación de soledad social. Para la puntuación total se suman ambas puntuaciones (Gierveld & Tilburg, 1999)

Anexo IV: Formulario de comunicación de situaciones de soledad no deseada o aislamiento social al CEAS

Fecha:

ENTIDAD QUE REALIZA LA COMUNICACIÓN:

Denominación:	
Profesional responsable:	
Datos de contacto del profesional responsable:	Teléfono: E-mail:

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA:

Nombre:	
Apellidos:	
Dirección:	
Datos de contacto:	Teléfono: E-mail:

IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN:

☐ SOLEDAD NO DESEADA ☐ CON NÚCLEO FAMILIAR

☐ AISLAMIENTO SOCIAL ☐ SIN NÚCLEO FAMILIAR

Observaciones

_____

_____

_____

SEVERIDAD DE LA SOLEDAD (JONG GIERVELD)

☐ NO SOLEDAD ☐ SOLEDAD MODERADA

☐ SOLEDAD SEVERA ☐ SOLEDAD MUY SEVERA

Motivación de esta comunicación

_____

_____

_____

Otra información que se considere relevante

_____

_____

_____

_____

Firma del profesional responsable

Anexo V: Tabla de seguimiento individualizado

ENTINDAD:
GERENCIA TERRITORIAL:
CENTRO DE DÍA:

IDENTIFICACIÓN								**SEXO**	**Rango de edad**	**Situación de la persona**		**Indicadores detectados**		**Resultado de la escala de Jong Gierveld**	**Actuaciones**	**Impacto de las actuaciones**	**Vía de acceso / información**
					Modo de contacto												
Provincia	Municipio	Fecha de contacto	Nombre	Apellidos	Teléfono	Otro medio de contacto	Tamaño del municipio de residencia		≤50 51-65 66-79 ≥80	**Soledad no deseada**	**Aislamiento social**	**Soledad no deseada**	**Aislamiento social**				

Anexo VI: Directorio de los CEAS de Castilla y León

PROVINCIA	LOCALIDAD	ENTIDAD	NOMBRE	DIRECCIÓN	CP	TELÉFONO CEAS	CITA PREVIA
ÁVILA	ÁVILA	CEAS	CEAS NORTE - Centro Vicente Ferrer	c/ Medina del Campo, 1	5005	920 350 000	920 350 000
ÁVILA	ÁVILA	CEAS	CEAS CENTRO - Plaza de Abastos	c/ Tomás Luis de Victoria, 6 - 2ª planta	5001	920 350 000	920 350 000
ÁVILA	ÁVILA	CEAS	CEAS SUR	c/ Las Eras, 1	5002	920 350 000	920 350 000
ÁVILA	ÁVILA	CEAS	CEAS ÁVILA RURAL	Avda. Juan Pablo II, nº 20.	5003	920 257 474	665 790 470
ÁVILA	MUAÑA	CEAS	CEAS ÁVILA RURAL	Plaza 18 de Julio, 1.	5540	920 231 615	665 790 470
ÁVILA	EL BARCO DE ÁVILA	CEAS	CEAS ARAVALLE - BARCO DE ÁVILA	C/ La Cruz, 18	5600	920 341 116	615 727 157
ÁVILA	ARÉVALO	CEAS	CEAS MORAÑA - ARÉVALO	Plaza del Real, nº 12.	5200	920 302 334	615 725 918
ÁVILA	SANCHIDRIÁN	CEAS	CEAS Moraña - Arévalo	Plaza Mayor, nº 1	5290	920 3181 88	615 725 918
ÁVILA	MADRIGAL DE LAS ALTAS TORRES	CEAS	CEAS MORAÑA ALTA - MADRIGAL DE LAS ALTAS TORES	Plaza Santa María, s/n.	5220	920 320 254	615 725 199
ÁVILA	CRESPOS	CEAS	CEAS MORAÑA ALTA - MADRIGAL DE LAS ALTAS TORES	Pza. Constitución 1	5300	920 244 340	615 725 199
ÁVILA	LA ADRADA	CEAS	CEAS EL TIETAR - LA ADRADA	Plaza Del Riñón.	5430	918 671 391	665 790 451
ÁVILA	CASAVIEJA	CEAS	CEAS EL TIETAR - LA ADRADA	Avda. Castilla y León s/n	5450	91 867 85 70	665 790 451
ÁVILA	SOTILLO DE LA ADRADA	CEAS	CEAS EL TIETAR - LA ADRADA	Isaac Peral, 24	5420	918 661 414	665 790 451

ÁVILA	ARENAS DE SAN PEDRO	CEAS	CEAS EL TIETAR - ARENAS DE SAN PEDRO	C/ Bernardo Chinarro, 2	5400	920 370 072	620 317 091
ÁVILA	MOMBELTRÁN	CEAS	CEAS EL TIETAR - ARENAS DE SAN PEDRO	Plaza del Generalísimo, s/n.	5410	920 386 001	620 317 091
ÁVILA	CANDELEDA	CEAS	CEAS EL TIETAR - ARENAS DE SAN PEDRO	Avda. de la Constitución, 8, 1º	5480	920 382 368	620 317 091
ÁVILA	CEBREROS	CEAS	CEAS ALBERCHE - CEBREROS	Plaza de España, s/n	5260	918 630 363	616 556 983
ÁVILA	BURGOHONDO	CEAS	CEAS ALBERCHE - CEBREROS	Plaza de España, 1	5113	920 28 32 28 / 920 28 30 13	616 556 983
ÁVILA	LAS NAVAS DEL MARQUÉS	CEAS	CEAS ALBERCHE - CEBREROS	Plaza de la Villa, nº 1	5230	918 972 000	616 556 983
ÁVILA	EL TIEMBLO	CEAS	CEAS ALBERCHE - CEBREROS	Centro de Salud. Carretera de Cebreros, s/n	5270	918 625 180	616 556 983
ÁVILA	PIEDRAHITA	CEAS	CEAS VALLE DE CORNEJA - PIEDRAHÍTA	Pza.de la Villa s/n	5500	920 361 104	615 626 067
ÁVILA	NAVAREDONDA DE GREDOS	CEAS	CEAS VALLE DE CORNEJA - PIEDRAHÍTA	Plaza Calvo Sotelo, 1	5635	920 348 196	615 626 067
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS VADILLOS - Centro Cívico San Juan	c/ San Juan, 2	9003	947 288 819	947 288 819
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS RÍO VENA - Centro Cívico Río Vena	c/ Juan de Padilla, s/n	9006	947 288 830	947 288 830
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS SAN PEDRO DE LA FUENTE	c/ Villalón,32-34		947 288 892	947 288 892
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS SAN PEDRO Y SAN FELICES - Centro Cívico San Agustín	Plaza San Agustín s/n	9001	947 288 894	947 288 894
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS SAN JULIÁN Y EL CRUCERO - Centro Cívico San Agustín	Plaza San Agustín s/n	9001	947 288 894	947 288 894
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS CAPISCOL - Centro Cívico Capiscol	c/ Sonsoles Ballvé nº1		947 288 890	947 288 890
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS GAMONAL I - LAS TORRES - Centro Civico Gamonal-Norte	c/ José Maria Codón, 2	9007	947 281 113	947 281 113
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS CENTRO - ARLANZON - Centro Cívico San Juan	c/ San Juan, 2	9003	947 288 819	947 288 819
BURGOS	BURGOS	CEAS	CEAS GAMONAL II - LA ANTIGUA - Centro Cívico Capiscol	c/ Sonsoles Ballvé nº1		947 288 890	947 288 890
BURGOS	ARANDA DE DUERO	CEAS	CEAS A - ALLENDEDUERO	c/ Antonio Baciero, s/n. Edificio Las Francesas.	9400	947 510 388 / 947 511 699	627 173 233
BURGOS	ARANDA DE DUERO	CEAS	CEAS B - CENTRO	c/ Don Silverio Velasco, 2	9400	947 510 602 / 947 510 628	628 173 233
BURGOS	MIRANDA DE DUERO	CEAS	CEAS MIRANDA OESTE	C/ Condado de Treviño,1.	9200	947 349 119	947 34 91 19

BURGOS	MIRANDA DE DUERO	CEAS	CEAS MIRANDA ESTE - Centro Civico Raimundo Porres	C/ Republica Argentina, 93	9200	947 349 131	947 34 91 31
BURGOS	CASTILLO DE LA VEGA	CEAS	CEAS ARANDA DE DUERO RURAL	C/ Maríano Revenga,1	9391	947 536 188	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	BELORADO	CEAS	CEAS BELORADO	Plaza Mayor, 2, 2º Planta	9250	947 580 620	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	BRIVIESCA	CEAS	CEAS BRIVIESCA	C/ Duque de Frias,9	9240	947 590 049	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	OÑA	CEAS	CEAS OÑA	Pza. del Ayuntamiento, s/n	9530	947 300 001	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	SOTOPALACIOS	CEAS	CEAS BURGOS RURAL-NORTE	C/ Carrebarriuso 1	9140	947 441 165	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	ESTEPAR	CEAS	CEAS BURGOS RURAL-SUR	Ayuntamiento de Estepar	9230	947 411 190	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	ESPINOSA DE LOS MONTEROS	CEAS	CEAS ESPINOSA DE LOS MONTEROS	Plaza Sancho Garcia,1	9560	947 143 872	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	VILLASANA DE MENA	CEAS	CEAS VALLE DE MENA	C/ Eladio Bustamante,38	9580	947 126 423	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	HUERTA DEL REY	CEAS	CEAS HUERTA DEL REY	Pza. Cayo Molinero, nº 18	9430	947 388 275 / 388 470	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	LERMA	CEAS	CEAS LERMA	C/ de los Pozancos, 3	9340	947 172 275	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	MEDINA DE POMAR	CEAS	CEAS MEDINA DE POMAR	Avda Ronda, 12 bajo	9500	947 147 222	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	TRESPADERNE	CEAS	CEAS TRESPADERNE	La Royada, s/n	9540	947 307 436	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	MELGAR DE FERNAMENTAL	CEAS	CEAS MELGAR DE FERNAMENTAL	C/ Costanilla de la Azafata, s/n	9100	947 373 874	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	PANCORBO	CEAS	CEAS MIRANDA DE EBRO RURAL-	Plaza Mayor, 4 bjo.	9280	947 354 297 / 21	Mismo número que el de CEAS

BURGOS	QUINTANAR DE LA SIERRA	CEAS	CONDADO DE TREVIÑO	C/ Fuente Arriba, 2 – Casa Cultura	9670	947 395 478 / 947 395 352	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	ROA DE DUERO	CEAS	CEAS QUINTANAR DE LA SIERRA	C/ El Tinte, 27	9300	947 54 08 34	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	SALAS DE LOS INFANTES	CEAS	CEAS ROA DE DUERO	Plaza Jesús Aparicio, 9 2ºD	9600	947 380 482	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	SANTA MARÍA DEL CAMPO	CEAS	CEAS SALAS DE LOS INFANTES	Plaza Mayor, nº 1	9342	947 17 43 43	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	SEDANO	CEAS	CEAS SANTA MARÍA DEL CAMPO	C/ Burgos, nº 72 - Bª Las Eras		947 150 103 / Soncillo: 947 153 195	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	VILLADIEGO	CEAS	CEAS VALLE DE VALDEBEZANA-SEDANO	C/ Diego Porcelos,10	9120	947 360 205	Mismo número que el de CEAS
BURGOS	VILLARCAYO	CEAS	CEAS VILLADIEGO	C/San Roque, 43 bajo	9550	947 132 161	Mismo número que el de CEAS
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS Centro	Avda. Padre Isla, 57.	24002	987 276 957	987 276 957
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS Mariano Andrés	C/. Frontón, nº 7	24008	987 276 175 / 987 233 493	987 276 175 / 987 233 493
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS Palomera-San Mamés	C/. González de Lama, nº 19, bajo.	24007	987 276 994	987 276 994
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS El Egido – Santa Ana	C/. La Serna, nº 3.	24007	987 276 941	987 276 941
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS Puente Castro – San Claudio -	Avda. José Aguado, s/n. Parque de los Reyes.	24006	987 849 530	987 849 530
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS El Crucero – La Vega - Centro Cívico “León Oeste”	Avda. La Magdalena, nº 1.	24010	987 276 978	987 276 978
LEÓN	LEÓN	CEAS	CEAS Armunia – Oteruelo – Trobajo de Cerecedo - Centro Civido Canseco	C/. Fraga Iribarne, nº 3.	24009	987 210 440	987 210 440
LEÓN	PONFERRADA	CEAS	CEAS El Plantío	C/. Esteban de la Puente, s/n.	24400	987 428 462	987 428 462
LEÓN	PONFERRADA	CEAS	CEAS Centro - LA MAQUINA	Avda. Huertas del Sacramento, s/n.	24400	987 425 658	987 425 658
LEÓN	PONFERRADA	CEAS	CEAS Centro - NAVALIEGOS	Avda. Portugal - Parque del Temple, s/n.	24400	987 40 96 33	987 40 96 33
LEÓN	PONFERRADA	CEAS	CEAS Flores del Sil - Centro Cívico de Flores del Sil	C/. Joaquín Blume, s/n.	24400	987 424 157	987 424 157
LEON	SAN ANDRES DEL RABANEDO	CEAS	CEAS SAN ANDRES DEL RABANEDO	C/. Victoriano Cremer – Barrio Pinilla.	24010	987 848 730	987 848 730
LEON	TROBAJO DEL CAMINO	CEAS	CEAS TROBAJO SUR	C/ Eduardo Pastrana, nº 21-23	24010	987 801 711	987 801 711

LEON	TROBAJO DEL CAMINO	CEAS	CEAS TROBAJO DEL CAMNIO - PARAISO - CANTINAS	C/ Cardenal Cisneros, 51	24010	987 876 610	987 876 610
LEON	TROBAJO DEL CAMINO	CEAS	CEAS TROBAJO NORTE	C/ de la Pricesa, 3	24010	987 800 645	987 800 645
LEON	TROBAJO DEL CAMINO	CEAS	CEAS TROBAJO DEL CAMINO - LA SAL	C/ Campoamor, 6.	24010	987 800 464	987 800 464
LEON	ASTORGA	CEAS	CEAS DE ASTORGA	Plaza de los Marqueses, 9 Bajo	24700	987 617 303	Mismo número que el de CEAS
LEON	CABRILLANES	CEAS	CEAS DE BABIA	Crta. Gral s/n.	24142	987 488 831	Mismo número que el de CEAS
LEON	LA BAÑEZA	CEAS	CEAS DE LA BAÑEZA	Edificio Usos Múltiples - C/ Dr. Palanca, s/n.	24750	987 656 125	Mismo número que el de CEAS
LEON	BEMBIBRE	CEAS	CEAS DE BEMBIBRE	Casa de los Servicios Sociales - Plaza Mayor, s/n.	24300	987 510 448	Mismo número que el de CEAS
LEON	BOÑAR	CEAS	CEAS DE BOÑAR	C/. Las Escuelas, nº 17	24850	987 735 476	Mismo número que el de CEAS
LEON	CASTROCONTRIGO	CEAS	CEAS DE CABRERA	Crta. Astorga, s/n.	24735	987 660 181	Mismo número que el de CEAS
LEON	CARRACEDELOS	CEAS	CEAS DE CACABELOS	C/ San Esteban, 2	24540	987 546 732	Mismo número que el de CEAS
LEON	CISTIERNA	CEAS	CEAS DE CISTIERNA	Plaza de España, s/n.	24800	987 740 401	Mismo número que el de CEAS
LEON	MATALLANA DE TORIO	CEAS	CEAS DE MATALLANA DE TORÍO	Avda. de la Constitución, nº 17	24830	987 578 304	Mismo número que el de CEAS
LEON	FABERO	CEAS	CEAS DE FABERO	Plaza Eloy Terrón, s/n	24420	987 550 657	Mismo número que el de CEAS
LEON	VILLAQUILAMBRE	CEAS	CEAS DE LEÓN I	Plaza de la Constitución, s/n	24193	987 287 209	Mismo número que el de CEAS
LEON	LA VIRGEN DEL CAMINO	CEAS	CEAS DE LEÓN II	C/ Pablo Díez, 14 1ª Planta	24198	987 302 089	Mismo número que el de CEAS
LEON	LA MAGDALENA	CEAS	CEAS DE LA MAGDALENA	Avda. de Manocho, s/n.	24120	987 581 596	Mismo número que el de CEAS

LEON	MANSILLA DE LAS MULAS	CEAS	CEAS DE MANSILLA DE LAS MULAS	Avda. de la Constitución, nº 22.	24210	687 409 129	Mismo número que el de CEAS
LEON	PUENTE DE DOMINGO FLÓREZ	CEAS	CEAS DE PUENTE DOMINGO FLÓREZ	Plaza del Toral, s/n.	24380	987 111 893	Mismo número que el de CEAS
LEON	RIAÑO	CEAS	CEAS DE RIAÑO	Plaza de Cimadevilla, 1.	24900	674 367 587	Mismo número que el de CEAS
LEON	BENAVIDES DE ÓRBIGO	CEAS	CEAS DE RIBERA DEL ÓRBIGO	C/ Veracruz, 8	24280	987 371 198	Mismo número que el de CEAS
LEON	SAHAGÚN DE CAMPOS	CEAS	CEAS DE SAHAGÚN	C/ Antonio Nicolás, 55	24320	987 780 480	Mismo número que el de CEAS
LEON	STA. MARÍA DEL PÁRAMO	CEAS	CEAS DE STA. Mª DEL PÁRAMO	Plaza Mayor, 11	24240	987 350 275	Mismo número que el de CEAS
LEON	TORENO	CEAS	CEAS DE TORENO	C/ Instituto, s/n	24450	987 399 953	Mismo número que el de CEAS
LEON	TORRE DEL BIERZO	CEAS	CEAS DE TORRE DEL BIERZO	C/ El Campillo, nº 1.	24370	987 536 179	Mismo número que el de CEAS
LEON	VALENCIA DE DON JUAN	CEAS	CEAS DE VALENCIA DE DON JUAN	C/ Alonso Castrillo, 29 Bajo	24200	987 752 495	Mismo número que el de CEAS
LEON	VEGA DE ESPINAREDA	CEAS	CEAS DE VEGA DE ESPINAREDA	Avda. Ancares, s/n.	24430	987 564 868	Mismo número que el de CEAS
LEON	VILLABLINO	CEAS	CEAS DE VILLABLINO	Avda. de la Constitución, nº 23	24100	987 472 250	Mismo número que el de CEAS
LEON	VILLAFRANCA DEL BIERZO	CEAS	CEAS DE VILLAFRANCA DEL BIERZO	Avda. de Paradaseca, 9 Bajo	24500	987 540 059	Mismo número que el de CEAS
PALENCIA	PALENCIA	CEAS	CEAS CENTRO	c/ La Puebla, 9	34001	979 100 617	979 100 617
PALENCIA	PALENCIA	CEAS	CEAS NORTE - Jose Mª Fernandez Nieto	c/ Camino de los Hoyos, 5	34005	979 752 324	979 752 324
PALENCIA	PALENCIA	CEAS	CEAS SUR - Centro Miguel de Unamuni	c/ Miguel de Unamuno, 11	34004	979 165 543	979 165 543
PALENCIA	PALENCIA	CEAS	CEAS NORESTE - Centro "San Juanillo"	c/ Infanta Isabel, s/n	34003	979 752 853	979 752 853
PALENCIA	AGUILAR DE CAMPOÓ	CEAS	CEAS AGUILAR DE CAMPÓO	C/ La Calleja nº 24	34800	979 125 897/979 122 005	No tiene cita previa
PALENCIA	ASTUDILLO	CEAS	CEAS ASTUDILLO - FRÓMISTA	C/. Nueva,4	34450	979 822 396	No tiene cita previa
PALENCIA	MONZÓN DE CAMPOS	CEAS	CEAS ASTUDILLO - FRÓMISTA	Pza. Mayor, 1	34410	979 808 461	No tiene cita previa
PALENCIA	TORQUEMADA	CEAS	CEAS BALTANÁS - TORQUEMADA	Pza. España, 1	34230	979 800 241	No tiene cita previa
PALENCIA	BALTANÁS	CEAS	CEAS BALTANÁS - TORQUEMADA	Pza. España, 1	34240	979 790 612	No tiene cita previa

PALENCIA	CARRIÓN DE LOS CONDES	CEAS	CEAS CARRIÓN DE LOS CONDESOSORNO	Pza. Condes de Carrión, s/n	34120	979 881 094 / 979 880 631	No tiene cita previa
PALENCIA	OSORNO	CEAS	CEAS CARRIÓN DE LOS CONDESOSORNO	Pza. Abilio Calderón, s/n.	34460	979 150 241	No tiene cita previa
PALENCIA	CERVERA DE PISUERGA	CEAS	CEAS CERVERA DE PISUERGA-LA PERNÍA	Edificio La Casona	34840	979 870 776	No tiene cita previa
PALENCIA	GUARDO	CEAS	CEAS GUARDO	C/ Santa Barbara, 17	34880	979 852 054	Cita Previa, mismo nº
PALENCIA	HERRERA DE PISUERGA	CEAS	CEAS HERRERA DE PISUERGA-ALAR DEL REY	Pº de los Tilos, nº 1.	34400	979 140 311	No tiene cita previa
PALENCIA	PAREDES DE NAVA	CEAS	CEAS PAREDES DE NAVA - VILLADA	Pza. San Francisco, 1	34300	979 830 375	No tiene cita previa
PALENCIA	VILLADA	CEAS	CEAS PAREDES DE NAVA - VILLADA	VILLADA	34340	979 844 005	No tiene cita previa
PALENCIA	SALDAÑA	CEAS	CEAS SALDAÑA	Pza. España, nº 1	34100	979 890 262 - 979 890 871	No tiene cita previa
PALENCIA	VENTA DE BAÑOS	CEAS	CEAS VENTA DE BAÑOS - DUEÑAS	Plaza de la Constitución, 1	34200	979 770 868/890	Cita Previa, mismo nº
PALENCIA	VILLAMURIEL DE CERRATO	CEAS	CEAS VENTA DE BAÑOS - DUEÑAS	C/ Tercias, 6	34190	979 776 434	Cita Previa, mismo nº
PALENCIA	DUEÑAS	CEAS	CEAS VENTA DE BAÑOS - DUEÑAS	Pza. España, 1 1º planta. Dcha.	34210	979 790 001	Cita Previa, mismo nº
PALENCIA	VILLARRAMIEL	CEAS	CEAS VILLARRAMIEL	Avda. José Herrero Nieto s/n	34340	979 837 411	No tiene cita previa
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS CENTRO	c/ Juan de la Fuente, s/n	37001	923 214 012 / 923 213 999	923 214 012 / 923 213 999
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS VISTAHERMOSA - BUENOS AIRES	C/ Ramón de Mesoneros Romanos, 10-12	37008	923 280 438 / 923 192 488	923 280 438 / 923 192 488
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS SAN JOSÉ - LA VEGA	Plaza Santa Cecilia, s/n.	37008	923 270 293	923 270 293
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS ROLLO	Plaza Trujillo, 16	37003	923 182 513	923 182 513
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS GARRIDO NORTE	C/ Alfonso de Castro, 32	37005	923 232 046	923 232 046

SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS GARRIDO SUR	C/ Alfonso de Castro, 32	37005	923 232 046	923 232 046
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS SAN BERNARDO - VIDAL - (Centro de Convivencia Victoria Adrados)	Avenida Villamayor, 55-57	37002	923 277 802	923 277 802
SALAMANCA	SALAMANCA	CEAS	CEAS PIZARRALES	c/ Ruiz Zorrilla, 32	37006	923 120 900	923 120 900
SALAMANCA	ALBA DE TORMES	CEAS	CEAS ALBA DE TORMES	Calle Bulevar, 1	37800	923 300 904	Mismo número
SALAMANCA	BÉJAR	CEAS	CEAS BÉJAR	C/.Colón, 36	37700	923 408 140	Mismo número
SALAMANCA	CIUDAD-RODRIGO	CEAS	CEAS CIUDAD RODRIGO I	C/Juan Arias, 1	37500	923 498 340	Mismo número
SALAMANCA	CIUDAD-RODRIGO	CEAS	CEAS CIUDAD RODRIGO II	C/Juan Arias, 1	37500	923 498 340	Mismo número
SALAMANCA	GUIJUELO	CEAS	CEAS GUIJUELO	C/.Chinarral,6	37770	923 581 436	Mismo número
SALAMANCA	SANTA MARTA DE TORMES	CEAS	CEAS LAS VILLAS-STA. MARTA DE TORMES	C/. Espejo, 14.	37007	923 272 562 / 923 217 410 Ext. 128/129	Mismo número
SALAMANCA	LEDESMA	CEAS	CEAS LEDESMA	C/Policarpo Cuevas Trilla, 1	37100	923 570 104	Mismo número
SALAMANCA	LINARES DE RIOFRÍO	CEAS	CEAS LINARES	C/Humilladero, 2	37760	923 416 229	Mismo número
SALAMANCA	VITIGUDINO	CEAS	CEAS LUMBRALES	Pza. de la Torre, 6	37210	923 500 881	Mismo número
SALAMANCA	PEÑARANDA DE BRACAMONTE	CEAS	CEAS PEÑARANDA DE BRACAMONTE	Plaza Nueva, 8	37300	923 541 258	Mismo número
SALAMANCA	SALAMANCA RURAL - NORTE	CEAS	CEAS SALAMANCA RURAL - NORTE	C/. Espejo, 14	37007	923 272 563 / 923 217 410 Ext: 126/127	Mismo número
SALAMANCA	SALAMANCA RURAL - SUR	CEAS	CEAS SALAMANCA RURAL - SUR	C/. Espejo, 14	37007	923 272 562 Ext. 132 / 133	Mismo número
SALAMANCA	TAMAMES	CEAS	CEAS TAMAMES	Plaza Mayor, 1	37600	923 449 484	Mismo número
SALAMANCA	VITIGUDINO	CEAS	CEAS VITIGUDINO	Pza. de la Torre, 6	37210	923 500 881	Mismo número
SEGOVIA	SEGOVIA	CEAS	CEAS CENTRO	Av. del Acueducto, 28 - 1ª planta	40002	921 466 193	921 466 193
SEGOVIA	SEGOVIA	CEAS	CEAS NORTE	c/ Andrñes Reguera Antón, s/n	40004	921 442 545 / 921 444 697	921 442 545 / 921 444 697
SEGOVIA	SEGOVIA	CEAS	CEAS SUR	c/ Tomasa de la Iglesia, 1	40005	921 443 095 / 921 443 096	921 443 095 / 921 443 096
SEGOVIA	CANTALEJO	CEAS	CEAS CANTALEJO-FUENTESAUCO DE FUENTIDUEÑA	C/Villa de Cuéllar nº 16	40320	921 520 669	921 520 669
SEGOVIA	CANTALEJO	CEAS	CEAS CARBONERO EL MAYOR-TURÉGANO	C/Pozo Carrera, 1	40320	921 520 669	921 520 669

SEGOVIA	CUÉLLAR	CEAS	CEAS CUELLAR	Palacio de Pedro I c/Colegio 7-9	40200	921 142 013	921 142 013
SEGOVIA	CUÉLLAR	CEAS	CEAS VALLELADO- SANCHONUÑO	Palacio de Pedro I c/Colegio 7-9	40200	921 142 013	921 142 013
SEGOVIA	CUÉLLAR	CEAS	CEAS COCA- NAVA DE LA ASUNCIÓN	Palacio de Pedro I c/Colegio 7-10	40200	922 142 013	922 142 013
SEGOVIA	PRÁDENA	CEAS	CEAS SEPÚLVEDA PEDRAZA	c/Las Praderas nº 18	40165	921 507 135	921 50 7135
SEGOVIA	PRÁDENA	CEAS	CEAS RIAZA AYLLÓN	c/Las Praderas nº 19	40165	921 507 135	921 507 135
SEGOVIA	SAN ILDELFONSO	CEAS	CEAS SAN ILDEFONSO	Centro de Jubilados "San Luis" - Plaza del Matadero s/n	40100	921 470 654	921 470 654
SEGOVIA	SAN ILDELFONSO	CEAS	CEAS EL ESPINAR -VILLACASTÍN	Centro de Jubilados "San Luis" - Plaza del Matadero s/n	40100	921 470 654	921 470 654
SEGOVIA	SAN ILDELFONSO	CEAS	CEAS SEGOVIA RURAL	Centro de Jubilados "San Luis" - Plaza del Matadero s/n	40100	921 470 654	921 470 654
SORIA	SORIA	CEAS	CEAS ESTE	Plaza Mayor, 1	42002	975 234 110	975 234 110
SORIA	SORIA	CEAS	CEAS OESTE	Plaza Mayor, 2	42002	975 234 109	975 234 109
SORIA	ALMANZÁN	CEAS	CEAS ALMAZÁN	Ayuntamiento	42200	975 300 423	Mismo número
SORIA	BERLANGA DE DUERO	CEAS	CEAS BERLANGA DE DUERO	Ayuntamiento	42360	975 343 071	Mismo número
SORIA	GÓMARA	CEAS	CEAS CAMPO DE GÓMARA	Ayuntamiento	42120	975 380 012	Mismo número
SORIA	ÁGREDA	CEAS	CEAS MONCAYO	C/ Palacio nº 1	42100	976 197 214	Mismo número
SORIA	COVALEDA	CEAS	CEAS PINARES NORTE	C/. San Quirico y Santa Julita nº 12	42157	975 370 694	Mismo número
SORIA	SAN LEONARDO DE YAGÜE	CEAS	CEAS PINARES SUR	Ayuntamiento	42140	975 376 740	Mismo número
SORIA	EL BURGO DE OSMA	CEAS	CEAS RIBERA DEL DUERO	Plaza Mayor nº 5	42300	975 360 202	Mismo número
SORIA	SORIA	CEAS	CEAS SORIA RURAL	C/ Caballeros, 17	42003	975 101 105	Mismo número
SORIA	ARCOS DE JALÓN	CEAS	CEAS SUR	Ayuntamiento	42250	975 320 559	Mismo número

SORIA	ALMANZA	CEAS	CEAS TIERRAS ALTAS	Ayuntamiento	42169	975 250 050	Mismo número
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Centro	C/ San Agustín, 1	47003	983 130 105	983 130 105
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Campillo - Centro Civico Campillo	c/ Hostieros, 1	47004	983 305 525	983 305 525
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Campo Grande	c/ Puente Colgante, 42	47006	983 275 286 / 983 223 216	983 275 286 / 983 223 216
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS La Victoria - Centro Civico La Victoria	Paseo Jardín Botánico, 4	47009	983 424 200 / 983 424 202	983 424 200 / 983 424 202
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Hospital - Centro Cívico Esgueva	c/ Madre de Dios, 20	47011	983 310 465 / 983 310 529	983 310 465 / 983 310 529
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Rondilla-Santa Clara I - Centro Cívico Rondilla	Plaza Alberto Fernandez, 3	47010	983 426 410 / 983 426 400	983 426 410 / 983 426 400
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Rondilla-Santa Clara II	c/ Cardenal Torquemada, 52	47010	983 266 000	983 266 000
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Barrio España-S. Pedro Regalado	c/ Batuecas, 24	47010	983 252 898 / 983 265 446	983 252 898 / 983 265 446
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Vadillos - Centro Cívico Bailarín Vicente Escudero	c/ Travesía de Verbena, 1	47011	983 132 551	983 132 551
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Vadillos	c/ Nicasio Pérez, 24	47005	983 131 106 / 983 296 394	983 131 106 / 983 296 394
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Belén-Pilarica - Centro Cívico Pilarica	c/ Puente la Reina, 1	47011	983 396 577	983 396 577
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Pajarillos Bajos - Centro Integrado Zona Este	Plaza Biólogo J.A. Valverde, 1	47012	983 143 421	983 143 421
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Pajarillos Altos-Las Flores - Centro	Plaza Biólogo J.A. Valverde, 2	47012	983 143 420	983 143 420
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Pajarillos Altos-Las Flores	c/ Margarita, 16	47017	983 214 425	983 214 425
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Delicias-Canterac - Centro Cívico Delicias	Paseo Juan Carlos I , 20	47013	983 472 111	983 472 111
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Delicias-Canterac	Avda. Juan Carlos I, 28	47012	983 471 138 / 983 275 445	983 471 138 / 983 275 445
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Delicias-Argales	c/ Monseñor Oscar Romero, 3	47013	983 232 689	983 232 689
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Juan de Austria - Centro Cívico Zona Sur	Plaza Juan de Austria, 11	47006	983 426 342 / 983 426 341	983 426 342 / 983 426 341
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Sur – La Rubia	Pº Zorrilla, 101	47007	983 457 432	983 457 432
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Sur – La Rubia	c/ Armuña, 3	47008	983 130 182 / 983 130 030	983 130 182 / 983 130 030

VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Arturo Eyríes	c/ Ecuador, 2	47014	983 457 052	983 457 052
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Huerta del Rey - Puente Colgante - Centro Cívico Jose Luís Mosquera	c/ Pío del Río Hortega, 13	47014	983 360 005	983 360 005
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Huerta del Rey-Girón - Centro Cívico Jose Luís Mosquera	c/ Pío del Río Hortega, 13	47014	983 360 005	983 360 005
VALLADOLID	VALLADOLID	CEAS	CEAS Parquesol - Centro Cívico Parquesol	c/ E. González Suárez, 69	47014	983 376 670	983 376 670
VALLADOLID	LAGUNA DE DUERO	CEAS	CEAS Laguna de Duero	c/ Caballeros, 1	47140	983 542 754	983 542 754
VALLADOLID	MEDINA DEL CAMPO	CEAS	CEAS Medina del Campo	c/ Juan de Alamos, 5	47400	983 812 170	983 812 170
VALLADOLID	SIMANCAS	CEAS	CEAS CERCANÍAS 1	C/ Ermita,5	47130	983 590 665	Mismo número
VALLADOLID	LA CISTERNIGA	CEAS	CEAS CERCANÍAS 2	Plaza de la Cruz, 5	47193	983 402 571	Mismo número
VALLADOLID	ISCAR	CEAS	CEAS ISCAR	Plaza Mayor s/n	47420	983 620 512	Mismo número
VALLADOLID	NAVA DEL REY	CEAS	CEAS NAVA DEL REY	Plaza España,1	47500	983 850024	Mismo número
VALLADOLID	OLMEDO	CEAS	CEAS OLMEDO	Plaza Mayor s/n	47410	983 623 159	Mismo número
VALLADOLID	PEÑAFIEL	CEAS	CEAS PEÑAFIEL	C/ Derecha al Coso, 43	47300	983 88 05 64	Mismo número
VALLADOLID	TUDELA DE DUERO	CEAS	CEAS PINODUERO	Plaza de España, 1	47320	983 521 994	Mismo número
VALLADOLID	PORTILLO	CEAS	CEAS PORTILLO	Plaza San Juan Evangelista,1	47160	983 557 057	Mismo número
VALLADOLID	SERRADA	CEAS	CEAS SERRADA	Plaza Mayor, 1	47239	983 559 275	Mismo número
VALLADOLID	VILLALÓN DE CAMPOS	CEAS	CEAS TIERRA DE CAMPOS NORTE	Antiguas Escuelas de San Juan - C/ San Juan s/n	47600	983 740 830	Mismo número
VALLADOLID	MEDINA DE RIOSECO	CEAS	CEAS TIERRA DE CAMPOS SUR	Oficina de Atención al Ciudadano - Plaza de Santo Domingo, s/n	47800	983 701 027	Mismo número
VALLADOLID	TORDESILLAS	CEAS	CEAS TORDESILLAS	Pl. Mayor s/n	47100	983 796 188	Mismo número
VALLADOLID	CIGALES	CEAS	CEAS VALORIA – VALLE ESGUEVA	Camino del Rio, s/n	47270	983 586 048	Mismo número

ZAMORA	ZAMORA	CEAS	CEAS CENTRO	Plaza de San Esteban, 3	49001	980 548 700 Ext. 277	980 548 700 Ext. 277
ZAMORA	ZAMORA	CEAS	CEAS NORTE	Plaza San José Obrero, 1	49032	981 548 700 Ext. 313	981 548 700 Ext. 313
ZAMORA	ZAMORA	CEAS	CEAS ESTE	c/Jiménez de Quesada, 5	49021	982 548 700 Ext. 290	982 548 700 Ext. 290
ZAMORA	ZAMORA	CEAS	CEAS SUR	c/ Quintin Aldea,1º Local 4, Portal 4	49028	983 548 700 Ext. 300	983 548 700 Ext. 300
ZAMORA	ALCAÑICES	CEAS	CEAS ALISTE	Pl. Tomás Carrión, 5	49500	980 680 233 / 680 228	Mismo número
ZAMORA	BENAVENTE	CEAS	CEAS BENAVENTE	C/ Sta. Cruz, 25- 3ªPlanta	49600	980 635 108 / 632 356	Mismo número
ZAMORA	CAMARZANA DE TERA	CEAS	CEAS CARBALLEDA VIDRIALES	C/ Carretera s/n (edificio Ayuntamiento).	49332	980 649 456	Mismo número
ZAMORA	FUENTESAÚCO	CEAS	CEAS FUENTESAÚCO	Pl. Mayor (Edif. Juzgados).	49400	980 600 394 / 600 344	Mismo número
ZAMORA	PUEBLA DE SANABRIA	CEAS	CEAS SANABRIA.	Pl. Mayor, s/n. (edificio Ayuntamiento)	49300	980 620 171	Mismo número
ZAMORA	BERNILLO DE SAYAGO	CEAS	CEAS SAYAGO	C/ Ezequiel Eleno, 23	49200	980 610 176 / 610 401	Mismo número
ZAMORA	TÁBARA	CEAS	CEAS TÁBARA	Pl. Mayor s/n (edificio Ayuntamiento)	49140	980 590 338	Mismo número
ZAMORA	TORO	CEAS	CEAS TORO	Rúa Sta. Calina de Roncesvalles, 22	49800	980 693 209	Mismo número
ZAMORA	VILLALPANDO	CEAS	CEAS VILLALPANDO	C/ Altasangre, s/n.	49630	980 660 641 / 582 731	Mismo número
ZAMORA	ZAMORA	CEAS	CEAS ZAMORA RURAL	C/ Hernán Cortés, 38 (recinto colegio Ntra. Sra. del Tránsito)	49021	980 542 237	Mismo número

Anexo VII: Informe de evaluación

PROVINCIA:

ENTIDAD/GERENCIA TERRITORIAL

PERIODO DE EVALUACIÓN: XX/XX/XXXX a XX/XX/XXXX

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LA ATENCIÓN PRESTADA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Nº de personas atendidas	
Nº de hombres	
Nº de mujeres	
Nº personas ≤50 años	
Nº personas entre 51 y 65 años	
Nº personas entre 66 y 79 años	
Nº personas ≥80 años	
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD O AISLAMIENTO	

SITUACIÓN DE LA PERSONA	
Nº personas en situación de soledad no deseada con núcleo familiar	
Nº personas en situación de soledad no deseada sin núcleo familiar	
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD	
Nº de personas en situación de aislamiento social con núcleo familiar	
Nº de personas en situación de aislamiento social sin núcleo familiar	
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SITUACIÓN DE AISLAMIENTO	

VÍAS DE IDENTIFICACIÓN / ACCESO A LA INFORMACIÓN	
CEAS	
SACYL	
Centro de día	
Red Amiga	
Teléfono cerca de Ti	
Otros	
TOTAL PERSONAS	

INDICADORES DETECTADOS	
Personales _ soledad no deseada	
Interpersonales _ soledad no deseada	
Contextuales _ soledad no deseada	
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA	
Relacionados con los contactos sociales _ aislamiento social	
Relacionados con la salud _ aislamiento social	
Relacionados con la vivienda y el entorno _ aislamiento social	
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SITUACIÓN DE AISLAMIENTO	

RESULTADO DE LA ESCALA DE JONG GIERVELD	
Rechaza la aplicación de la escala	
No soledad	
Soledad moderada	
Soledad severa	
Soledad muy severa	
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD	

ACTUACIONES	
Rechaza los apoyos	
Orientación hacia actividades	
Actuación relacionada con la accesibilidad	
Comunicación al CEAS	
Comunicación a SACyL	
TOTAL DE PERSONAS CON LAS QUE SE HAN DESARROLLADO ACTUACIONES	

IMPACTO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS	
Rechazo del seguimiento	
Superación de la situación inicial	
En proceso	
Objetivos no logrados	

INFORMACIÓN PRESTADA CUALITATIVA EXTRAÍDA DE LA ATENCIÓN

En la **IDENTIFICACIÓN/ACCESO** de las personas que podrían encontrarse en situación de soledad y/o aislamiento social

En la **DETECCIÓN** de posibles situaciones de riesgo - **Observación** - **Primer acercamiento**

En la **VALORACIÓN DEL RIESGO**

En la **ORIENTACIÓN** **Hacia actividades de participación comunitaria** **Relacionadas con la accesibilidad y reducción del aislamiento social**

En la **COMUNICACIÓN A CEAS**
En la **COMUNICACIÓN CON SACYL**
En la reducción y eliminación de niveles de **SOLEDAD Y/O AISLAMIENTO SOCIAL**

En la realización del **SEGUIMIENTO**

8.2. FICHAS TÉCNICAS

Anexo VIII: Red Amiga de Apoyo a las Personas en situación de soledad no deseada o aislamiento social en Castilla y león

1.- JUSTIFICACIÓN

El Plan de acción de Castilla y León contra la soledad no deseada y el aislamiento social, desarrolla de forma amplia, en su primera parte, la importancia del apoyo social en las personas y su influencia en el bienestar y en la salud.

La conclusión es clara, la falta de apoyo social tiene un efecto negativo entre las personas que se encuentran en situación de soledad no deseada o aislamiento social y es un claro obstáculo para mantener una vida con sentido y calidad.

Si bien este apoyo forma parte de los objetivos que persigue el sistema público de servicios sociales, hay factores de carácter personal y otros externos que pueden limitar el acceso al mismo, como pueden ser:

- No demandar ayuda ante las instituciones.

- Situaciones sobrevenidas que impiden temporalmente a las personas mantener las actividades y relaciones sociales que habitualmente realizan (por ejemplo, una enfermedad estacional).

- Cronificación de los síntomas derivados de una situación de soledad sin llamar la atención en su entorno (por ejemplo, en un duelo patológico).

- Por aislamiento social, al perder los contactos habituales de forma permanente o temporal (como ocurre en las pequeñas poblaciones del medio rural cuando algunos vecinos se trasladan durante el periodo invernal a las ciudades, quedando otros sin las personas de apoyo de referencia).

Las razones son numerosas y cada caso es único. Sin embargo, todas ellas requieren una respuesta común, el apoyo solidario de su comunidad. Este apoyo que, sobre todo en las zonas rurales, aportaba seguridad y recursos a las personas se encuentra cada vez más debilitado por la despoblación y la dificultad de seguir realizando determinadas actividades cotidianas de carácter informal que eran fuente tradicional de encuentro y apoyo social.

Por esa razón, el Plan contempla diversas medidas dirigidas a promover la identificación, de forma precoz y proactiva, de estas situaciones que pueden afectar a personas que viven solas y a promover redes de apoyo vecinal y comunitario que, desde la dimensión local, apoyen a estas personas en su vida cotidiana, aportando *apoyo social, emocional e instrumental*; así como oportunidades para mantener actividades que permitan establecer relaciones significativas para las personas.

El trabajo en red es una metodología especialmente eficaz para lograr estos objetivos por lo que en el marco del Plan de acción de Castilla y León contra la soledad no deseada y el aislamiento social se crea la Red Amiga de apoyo a la soledad en Castilla y León.

2.- QUÉ ES LA RED AMIGA

La Red Amiga (en adelante la Red) se configura como un *espacio específico para canalizar el trabajo colaborativo público-privado* en la *identificación y el apoyo* a personas mayores que viven en situación de soledad no deseada y que se encuentran expuestas a riesgos que pueden afectar a su calidad de vida.

La Red tendrá como estructura territorial organizativa de referencia la provincia y tendrá como fin primordial asegurar la mayor cobertura posible de las actividades básicas (definidas en el Plan de acción de Castilla y León contra la soledad no deseada y el aislamiento social), en todo el territorio de la Comunidad: hábitos saludables, promoción de la vida autónoma, ejercicio físico y aprendizaje y acceso al conocimiento.

2.1.- Requisitos necesarios para formar parte de la Red Amiga

Podrán formar parte de la Red Amiga las entidades que reúnan los siguientes requisitos:

- Tener ámbito de actuación en el territorio de Castilla y León.

- Estar inscritas en el Registro de entidades, servicios y centros de carácter social de Castilla y León o, en su caso, en el Registro de entidades para la igualdad de oportunidades de Castilla y León o en el Registro Regional de entidades de voluntariado de Castilla y León.

- Prestar servicios o desarrollar actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Plan de acción de Castilla y León contra la soledad no deseada y el aislamiento social.

2.2.- Funciones

La Red Amiga, a través de las entidades que la integran, podrá colaborar en las siguientes funciones:

a) Sensibilización e información a la ciudadanía, respecto a las situaciones de soledad no deseada y sus efectos en las personas que la experimentan, así como en la divulgación de las actividades de la Red, a través de los medios de publicidad de las diferentes entidades como páginas web, revistas, campañas, charlas…

b) Identificación de personas en situación de riesgo de soledad no deseada o aislamiento social, que suponga malestar o riesgo para su integridad.

c) Valoración de la severidad de las situaciones de soledad no deseada, aplicando para ello los criterios y herramientas unificados, definidos por la Gerencia de Servicios Sociales, que servirán de orientación técnica.

d) Acompañamiento y gestión de apoyos, en función del riesgo y de los intereses de la persona, a sus propios recursos, a los de otras entidades, o a otros servicios profesionales y recursos de la administración.

Las entidades de la Red podrán colaborar:

- Facilitando apoyo directo a las personas, mediante voluntariado y otros colaboradores, así como con los recursos que cada entidad ponga a disposición de la Red.

- Colaborando en la organización de espacios de encuentro para que éstos tengan la mayor cobertura posible.

- Colaborando y coordinándose con el resto de las entidades que forman parte de la Red Amiga de la provincia que corresponda, así como con las entidades locales competentes en cada territorio, para garantizar una cartera de actividades básicas en todo el territorio, para promover el envejecimiento activo y saludable y la interacción social.

- Formando a las personas mayores en el uso de nuevas tecnologías, facilitando su participación en actividades que promuevan la interacción social a través de esta tecnología.

- Facilitando acompañamiento y apoyo solidario a las personas que se encuentren en situación de soledad no deseada y que, por causas sobrevenidas, tengan dificultades temporales para desenvolverse con autonomía en su domicilio.

- Colaborando en la implicación de los ciudadanos y agentes representativos de la comunidad.

f) Colaboración en la actualización anual del Mapa de Actividades y recursos de envejecimiento activo, y de otras actividades y recursos disponibles en cada territorio que puedan contribuir a las acciones frente a la soledad no deseada.

g) Colaboración en otras actuaciones relacionadas con las situaciones de soledad no deseada y el aislamiento social que se acuerden.

2.3.- Principios básicos

La Red se regirá por los siguientes principios básicos:

- Coordinación público-privada, dirigida a promover la complementariedad entre la programación de actuaciones de las entidades que la integran, así como con la programación realizada por las entidades públicas de cada territorio, con la finalidad de garantizar la máxima cobertura y accesibilidad posible a diferentes alternativas de participación comunitaria.

- Respeto a los deseos de la persona y su capacidad de decisión.

- Enfoque comunitario inclusivo e intergeneracional de las acciones que se desarrollen, incorporando la perspectiva de género y la promoción de la interacción social.

- Carácter solidario y altruista de las actuaciones que realicen los voluntarios y otros colaboradores que se sumen a las iniciativas de las entidades de la Red.

- Las actuaciones de la Red estarán enmarcadas en las normas y en la planificación establecida en el ámbito de los servicios sociales de Castilla y León.

- La Red tendrá carácter abierto e integrará, siempre que sea posible, y a través de las entidades que la componen, la colaboración de personas individuales del entorno comunitario donde vive la persona.

- La red asume los principios del Plan de acción de Castilla y León frente a la soledad no deseada y el aislamiento social.

3.- PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN y ADHESIÓN A LA RED

El desarrollo de la Red Amiga se va a realizar en las siguientes fases:

1. Información a través de la Gerencia de Servicios Sociales, de las entidades de ámbito de actuación regional y aquellas que, teniendo una amplia implantación territorial, colaboran con la Gerencia de Servicios Sociales en el cumplimiento de objetivos similares a los de la Red. Se invitará a estas entidades a participar en la firma del acuerdo de creación de la Red.

2. Firma del Protocolo de colaboración entre la Gerencia de Servicios Sociales y las entidades que muestren interés en participar en la creación de la Red Amiga.

3. Inicio del procedimiento de adhesión. Una vez creada la Red, desde las Gerencias Territoriales, bien directamente o a través de los Centros de Día de personas mayores dependientes de éstas, se difundirá información sobre la misma para impulsar la adhesión de las entidades de sus respectivas provincias.

4. Solicitud de adhesión, a través del formulario definido para ese fin, las entidades manifestarán su interés en formar parte de la Red Amiga.

5. Adhesión a la Red. La Gerencia de Servicios Sociales, una vez realizada la comprobación del cumplimiento de los requisitos necesarios para formar parte de la Red y verificada la aportación de toda la información requerida en el formulario de solicitud, certificará la adhesión a la Red y su incorporación a la base de datos de la Red Amiga.

6. Despliegue de las acciones necesarias para la coordinación entre las entidades de la Red desde el ámbito regional y provincial.

No se establece un plazo de solicitud de adhesión a la Red Amiga; el procedimiento permanecerá abierto, pudiéndose presentar solicitud en cualquier momento.

Las entidades que decidan cesar en su colaboración y adhesión a la Red Amiga lo notificarán a la Gerencia de Servicios Sociales para la actualización de la base de datos de entidades de la Red Amiga.

4.- COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y LA RED AMIGA

La Gerencia de Servicios Sociales colaborará en el desarrollo de la Red Amiga mediante las siguientes acciones:

- Coordinación de la Red y de las entidades que la integran.

- Realización de las acciones de sensibilización e información sobre los recursos de prevención y atención a las personas en situación de soledad no deseada y aislamiento social, a través de los medios institucionales más adecuados, así como otros canales de información habituales para los diferentes destinatarios

- Facilitar el acceso a acciones formativas e informativas específicas sobre la soledad no deseada a los profesionales y colaboradores de las entidades que formen parte de la Red

- Agilizar y optimizar la respuesta a las personas que viven en situación de soledad no deseada o aislamiento social, detectadas por los recursos de la red pública de servicios sociales

- Impulsar y coordinar la actualización del mapa de actuaciones frente a la – soledad.

- Prestar apoyo técnico a las entidades para optimizar su participación en la Red

- Facilitar que, con la colaboración de las entidades que forman parte de la Red, se garantice la cobertura y accesibilidad a las actuaciones básicas y a otras acciones definidas en el Plan para hacer frente a la soledad no deseada

- Facilitar la conexión entre la Red Amiga y otras organizaciones y recursos que puedan contribuir a afrontar las situaciones de soledad no deseada y el aislamiento social

5. PAPEL DE LOS CENTROS DE DÍA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

Los Centros de día de personas mayores de la Gerencia de Servicios Sociales, se constituyen en el referente, en el ámbito de su provincia, para el desarrollo del Plan de acción de Castilla y León contra la soledad no deseada y el aislamiento social.

Colaborarán en el desarrollo de las acciones del Plan facilitando la participación de las entidades de su ámbito en la Red Amiga y apoyando la coordinación de las acciones desarrolladas por éstas, contribuyendo al cumplimiento del principio de coordinación público-privada dirigida a promover la complementariedad entre la programación de actuaciones de las entidades públicas y privadas que la integran en el ámbito provincial.

De igual forma, promoverán la integración y canalización de la solidaridad ciudadana a través de las siguientes acciones:

5.1. En el ámbito de las entidades del entorno.

- Información y difusión de la Red Amiga en sus respetivos territorios y ámbitos de influencia entre las entidades potencialmente interesadas

- Exploración y captación de potenciales entidades susceptibles de colaborar con la Red Amiga.

- Colaboración en la actualización de la información sobre acciones de envejecimiento activo, participación social y, en general, de apoyo frente a la soledad no deseada que se realicen en el territorio del ámbito de influencia del centro de día, a través de los sistemas que se establezcan al efecto.

- Colaboración proactiva en la identificación de personas en situación de riesgo por soledad no deseada o aislamiento social que se encuentren en el ámbito territorial del centro de día y en el seguimiento adecuado en colaboración con la red de servicios sociales y servicios sanitarios de la zona.

- Promover la coordinación con agentes significativos del territorio en la identificación de situaciones de personas que viven en situación de soledad no deseada o aislamiento social (entidades locales, farmacias, comercio de proximidad…) y asesorar, si es preciso, sobre la derivación de estas situaciones a la red de servicios sociales de la zona.

- Impulsar la colaboración entre las entidades de la Red y organizaciones y establecimientos que, no cumpliendo los requisitos para adherirse a la misma, por sus funciones y ámbito de actuación, puedan contribuir a los objetivos de ésta.

5.2. En el ámbito de la ciudadanía.

- Realización de actuaciones de sensibilización acerca del valor del apoyo comunitario a las personas que viven en soledad no deseada o aislamiento social.

- Favorecer y orientar la participación de las personas que deseen colaborar, a través de las entidades de la Red Amiga, en el apoyo a las personas que se puedan encontrar en situación de soledad no deseada.

6.- PARTICIPACIÓN Y COORDINACIÓN

La Red Amiga estará coordinada, en el ámbito regional, por la Gerencia de Servicios Sociales, y en el ámbito de cada provincia, por las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales, bien directamente o a través de los centros de día dependientes de éstas.

Además, la Red se podrá coordinar con:

- Las corporaciones locales de Castilla y León con competencias en servicios sociales, a través de los Centros de Acción Social.

- Con cualquier otro departamento o recurso de la administración que pueda colaborar en la identificación o apoyo a las personas que viven en situación de soledad no deseada.

- Con los agentes significativos del territorio que puedan tener un rol directo o indirecto en el conocimiento de personas que viven en situación de soledad.

- no deseada o aislamiento social (autoridades de la corporación local, farmacias, comercio de proximidad…)

- Con otros recursos o servicios que se consideren directamente implicados en la lucha contra la soledad no deseada.

La Red facilitará, a través de las entidades que la forman, la participación solidaria y altruista de cualquier persona que se encuentre en situación de soledad no deseada o aislamiento social actuando como detectores informales o colaboradores para ofrecer apoyo.

En el desarrollo de sus funciones, podrán promover la participación de otras entidades, establecimientos o personas que puedan contribuir a la identificación o apoyo a las personas que puedan estar en una situación de soledad cronificada, no deseada o aislamiento social.

6.1. Grupos de trabajo territoriales

Las Gerencias Territoriales promoverán la coordinación en su provincia, definiendo grupos de trabajo, con la distribución territorial que en cada provincia se considere, para posibilitar la coordinación de la programación con la finalidad de favorecer la cobertura de la cartera básica de actividades y el acceso a la misma. Se sugiere, como uno de los posibles criterios para la creación de los grupos, el ámbito de actuación que se decida para los diferentes centros de día de personas mayores.

Las principales funciones de estos grupos de trabajo, además de la coordinación de la programación, es el acuerdo acerca de la participación de otras organizaciones y personas, la colaboración en la actualización del mapa de recursos de envejecimiento activo y saludable y la realización de propuestas de mejora a la comisión de seguimiento y coordinación de la Red.

Teniendo en cuenta las funciones indicadas, es importante que, en las reuniones que se celebren, participen las entidades locales que tengan competencia en esta materia y cuyas actuaciones, necesariamente, deben ser tenidas en cuenta.

Los grupos de trabajo territoriales se reunirán, al menos, una vez al año para la coordinación de la programación y la actualización del mapa de recursos que pueden contribuir a mejorar la situación de las personas en soledad no deseada o aislamiento social. La Gerencia Territorial elaborará un informe anual con las actuaciones y conclusiones de los grupos de trabajo de la provincia.

7.- SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

El seguimiento y coordinación regional del funcionamiento de la Red se realizará mediante una comisión que se reunirá, al menos, una vez al año. En las reuniones participarán representantes de la Gerencia de Servicios Sociales y representantes de las entidades de la Red con las que se haya suscrito el correspondiente protocolo de adhesión. Se valorará el logro de los objetivos de la Red, las propuestas recibidas desde las entidades que estén operando en las diferentes provincias y se estudiarán posibles propuestas para la mejora del cumplimiento de las funciones de la RED.

Anexo IX: Teléfono "Cerca de Ti"

900 264 812
cercadeti@cercadetijcyl.es

El teléfono Cerca de Ti es un servicio, desarrollado mediante la colaboración entre la Gerencia de Servicios Sociales y Fundamay, dirigido a apoyar a las personas que se encuentran en situación de soledad no deseada, que pretende contribuir a paliar y minimizar sus efectos y orientar en la superación de la misma.

OBJETIVOS:

- **Identificar a las personas en situación de soledad no deseada:** Desde el teléfono se realizará el proceso de identificación y valoración de la severidad de la situación, siguiendo las pautas marcadas en esta guía.
- **Acompañamiento y gestión de apoyos** para paliar los efectos de la soledad y para promover la generación o reactivación de una red social.
- **Seguimiento individualizado:** En función del riesgo que suponga la situación de soledad, las personas podrán ser derivadas a recursos de participación comunitaria o a servicios profesionales, tanto sociales como sanitarios.

CONTENIDOS:

- **INFORMACIÓN** sobre recursos de la red de servicios sociales y actividades del entorno que puedan responder a los intereses individuales de las personas
- **IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO** que puedan estar presentes y generar soledad no deseada o aislamiento social
- **VALORACIÓN DE LA SEVERIDAD,** mediante la aplicación de la escala de Jong Gierveld a las personas que llamen directamente al teléfono cerca de Ti y a las personas derivadas desde el sistema sanitario y otras entidades privadas.

- **ASESORAMIENTO SOBRE ACTIVIDADES** que puedan ser de interés para la persona próximas a su lugar de residencia
- **ACOMPAÑAMIENTO HACIA OTROS RECURSOS DEL ENTORNO**, tanto del ámbito de los servicios sociales, a través del CEAS, como del ámbito sanitario, a través de los/as trabajadores/sociales de los centros de salud
- **DERIVACIÓN** a servicios o profesionales especializados, en situaciones en las que existe un riesgo grave (suicidio, maltrato, desatención…)

ENTIDAD GESTORA: FUNDAMAY

DESTINATARIOS:

El servicio se dirige a todas las personas de Castilla y León que se encuentren en una situación de soledad no deseada o aislamiento social y deseen recibir orientación y apoyo para modificar esa situación.

AMBITO TERRITORIAL:

Toda la Comunidad de Castilla y León. La sede se ubica en las instalaciones de Fundamay, en la ciudad de Valladolid.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- El teléfono “cerca de ti”, es un servicio gratuito para todas las personas, a través de una línea 900.
- Garantiza el anonimato de las personas que no den identificarse
- El horario de atención telefónica directa cubre 8 horas diarias de lunes a viernes, en jornada de mañana y tarde.

  Además, un contestador automático y un correo electrónico recogen las demandas que se produzcan fuera del horario de atención directa, a las que se dará respuesta a la mayor brevedad.
- Su actuación está en coordinación con recursos y actividades del entorno de la persona, que faciliten la participación social y comunitaria, así como otros dependientes de los sistemas de servicios sociales y sanitarios.