



3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.6. Dependencia, Mayores y discapacidad

...

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos las preocupaciones que nos trasladan: el envejecimiento de la población en los pueblos y comarcas que visitamos; la falta de transporte público; las dificultades para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios.

También nos llegan denuncias sobre el funcionamiento de los centros o residencias de mayores. Un familiar se quejaba de la limitación en el horario de llamadas y visitas de una residencia concertada. No quería presentar reclamación en la residencia porque temía represalias hacia su familiar. Otra persona nos traslada la denuncia que presentó ya que en la residencia en la que se encuentra un familiar, le han robado, le atienden mal y el equipo técnico no funciona correctamente; o que no hay suficiente personal para atender al número de personas mayores que tienen alojadas.

Ante estas situaciones de riesgo o de maltrato a nuestros mayores, animamos a los interesados a que en primer lugar interpongan reclamación ante el centro o acudan al **teléfono de atención a las personas mayores (900858381)**. El objetivo principal de este servicio es la detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores, tanto en los ámbitos familiar y social, como institucional, y el establecimiento de los mecanismos de intervención que se estimen necesarios, facilitando asimismo la información específica sobre los recursos sociales que precise la persona usuaria.

Otra persona nos traslada su preocupación porque muchas personas mueren solas en sus casas y quiere saber si tenemos datos estadísticos. En este caso le informamos de la **queja de oficio que tenemos abierta para valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano**, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc., que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio.