

El Consejo de Gobierno da luz verde a este acuerdo que tendrá una vigencia desde el 1 de julio de 2024 hasta el 30 de junio de 2026

La Comunidad de Madrid invierte en atención telefónica gratuita a personas en situación de dependencia

- Se destinan casi 649.000 euros para la gestión de este recurso a través del 012 durante un plazo de dos años
- En los últimos tres meses, sus profesionales atendieron un total de 42.542 llamadas
- Garantiza el derecho a recibir información completa, accesible y continuada sobre las prestaciones disponibles

20 de marzo de 2024.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha autorizado hoy una inversión de 648.916 euros para el Servicio integral de información sobre atención a personas en situación de dependencia. Este portal ciudadano ofrece a través del teléfono regional 012 asistencia continuada sobre el catálogo de prestaciones a las que pueden acceder, según los distintos grados.

El contrato actual sigue vigente hasta el 30 de junio de 2024. Con el fin de dar continuidad a este dispositivo, se pone en marcha un nuevo procedimiento con un plazo de ejecución de dos años, que comienza el 1 de julio de 2024 y finaliza el 30 de junio de 2026.

Los profesionales que lo atienden proporcionan toda la información de la Comunidad de Madrid sobre este ámbito social y los recursos que hay disponibles. Además, se encargan de la devolución de llamadas cuando la consulta no puede responderse en ese momento y realizan encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado.

Este portal, que es gratuito, está activo de lunes a viernes no festivos, de 09.00 a 17.00 horas, y fuera de este horario funciona un contestador automático que recoge todas las peticiones. En los últimos tres meses de 2024, sus profesionales recibieron un total de 42.542 llamadas.

El Gobierno regional trabaja para garantizar la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Con esta iniciativa, defiende el derecho de cada ciudadano a recibir, en términos comprensibles y accesibles, una información completa y continuada sobre su situación.