



Nota de Prensa

Más de 7.000 comunicaciones en el Teléfono de Atención a Personas Mayores en Aragón

El teléfono 900 25 26 26 es un servicio gratuito destinado a prestar atención inmediata a las personas mayores, así como para prevenir situaciones de soledad.

El Teléfono de Atención a Personas Mayores de Aragón gestionó, durante el año 2020, un total de **7.105 comunicaciones** entre llamadas salientes, llamadas entrantes, email, buzones de voz y derivaciones a servicios sociales. Se trata de un **servicio gratuito impulsado desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) y gestionado por el Centro de Atención Telefónica de Fundación DFA.**

5 agentes y una Trabajadora Social gestionan las diversas situaciones que llegan: avisar a los servicios de emergencia, detectar situaciones de malos tratos, derivar a otros servicios, ofrecer información y orientación sobre recursos o, simplemente, prestar apoyo emocional y acompañar a una persona para evitar situaciones de soledad.

En 2020, las comunicaciones experimentaron un **fuerte aumento durante marzo y abril**, coincidiendo con el Estado de Alarma por el COVID 19. «Durante estos meses, se incrementaron notablemente las llamadas atendidas, el número de personas que se ponían en contacto con el servicio y las gestiones asociadas», explican desde el servicio.

Las personas que llaman a este teléfono lo hacen **principalmente por dos motivos: para solicitar información y orientación (el 48,1%) y para entablar conversación y recibir apoyo emocional (39,7%).** La responsable de este servicio destaca que «estas dos temáticas son las más frecuentes desde el inicio del servicio en junio de 2019, si bien durante la crisis del coronavirus se ha producido un incremento notable en la demanda de información relacionada con servicios de mayores, recursos y prestaciones».

Un total **1.656 personas han empleado este teléfono durante el 2020**. El perfil más habitual presenta una media de edad de 78,1 años, más mujeres que hombres y principalmente de Zaragoza. Un 32% de los usuarios o usuarias viven en soledad, registrando una media de comunicaciones más elevada que aquellas personas que viven en compañía.

5 agentes telefónicos con formación y experiencia son los encargados de atender las llamadas y registrar la mayor información posible para saber qué hacer a continuación. «Hay casos que, por su problemática, necesitan un seguimiento y los agentes se encargan de realizar estas llamadas. En otras ocasiones, se requiere un estudio personalizado y son derivados a la Trabajadora Social. Si se detecta una necesidad de intervención, se comunica al Centro de Servicios Sociales correspondiente», explican desde el servicio.

Este teléfono, 900 25 26 26, atiende llamadas desde las 15:00 hasta las 07:00 horas; y las 24 horas los sábados, domingos y festivos. Sirve así de complemento a los servicios habituales de atención a la ciudadanía, especialmente durante las noches, proporcionando una atención inmediata ante cualquier necesidad que pueda surgir. Fuera de ese horario, el servicio permanece operativo a través de un buzón de voz. Cualquier persona que lo desee puede llamar a este teléfono gratuito, ya sean las propias personas mayores o alguien de su entorno que desee informar de una situación de soledad o riesgo.



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A PERSONAS MAYORES

RECUERDA

900 25 26 26

... tu tranquilidad es nuestra meta

Atención inmediata • Información • Apoyo emocional

365 días al año • Servicio gratuito

GOBIERNO DE ARAGON

The banner features a large graphic of a telephone handset on the left, with a silhouette of an elderly couple in the background. The handset is filled with a collage of diverse people. On the right, there is a small illustration of an elderly woman's face with a red heart on her cheek, holding a red telephone receiver to her ear. The text is primarily in bold black and red fonts.