

## Informes

# Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención

---

## *Family counselling and support during the dependency evaluation process and the Individualized Care Plan*

M. Ochogavía Mayol<sup>1</sup>

---

### Resumen

La promulgación en 2006 de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia ha dado lugar a un incremento en la demanda de información y apoyo dirigida principalmente a los trabajadores sociales. En este informe se expone el proceso de intervención, por parte de estos profesionales, en el ámbito de la discapacidad visual, que se basa fundamentalmente en la explicación de los aspectos esenciales de la ley, en especial el proceso de valoración y de acceso a los servicios y prestaciones. La experiencia y la especialización de los trabajadores sociales, así como su proximidad a los afectados y sus familias, son factores que determinan su participación en la elaboración del Plan Individualizado de Atención. Esta intervención contribuye a evitar duplicidades, a racionalizar la gestión y a facilitar un apoyo de calidad a los usuarios.

### Palabras clave

Ley de dependencia. Valoración del grado de dependencia. Autonomía personal. Trabajadores sociales. Asesoramiento. Apoyo a la familia. Plan Individualizado de Atención.

---

1 **Magdalena Ochogavía Mayol**. Trabajadora Social. Delegación Territorial de Baleares. Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Manacor, 8, 07006 Palma de Mallorca (España). Correo electrónico: [maom@once.es](mailto:maom@once.es).

## Abstract

The demand for the type of information and support provided primarily by social workers has been on the rise since the Act for Personal and Independence Care for Dependent Persons came into effect in 2006. The present report describes these professionals' intervention in the area of visual disability, based essentially on an explanation of the key aspects of the act, in particular the evaluation process and access to services and benefits. The experience and specialization of social workers in this field and their proximity to the direct beneficiaries and their families are the factors that justify their participation in the formulation of the Individualized Care Plan. Their intervention helps avoid duplication, rationalize management and ensure quality support for users.

## Key words

Act on Dependency. Evaluation of degree of dependency. Personal independence. Social workers. Counselling. Support for families. Individualized Care Plan.

---

## Introducción

Ante la publicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el nivel de expectativas que en cada familia se despertó fue muy elevado, en cuanto a la mejora que, en su situación, el acceso a los servicios que contempla la ley pudiera ofertarles; si bien, con el paso del tiempo, en muchos casos dichas expectativas se han difuminado, y coexisten algunos recelos incluso ante el proceso de valoración («Necesito más recursos, pero tengo miedo a que me toquen algo que tengo seguro», o «Debo cambiar algún funcionamiento que altere la homeostasis familiar», es decir, el equilibrio existente).

Los trabajadores sociales que ejercemos nuestra actividad laboral con personas con discapacidad y sus familias, o bien con personas de edad avanzada y sus familias, en el ámbito de los servicios sociales de atención primaria o en el de atención especializada, establecemos con ellas un vínculo, el cual se activa cuando la persona o grupo familiar experimenta tensión, y, por ello, los familiares de la persona con un grado y nivel de dependencia por determinar oficialmente, ante el proceso de valoración que debe iniciar y sus consecuencias, buscan proximidad con su trabajador social de

---

OCHOGAVÍA, M. (2010). Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención. *Integración: Revista sobre discapacidad visual*, 56, 8-16.

referencia –el efecto de una base segura–, a la vez que protestan ante el sentimiento de ambivalencia que tienen porque saben que, a partir de los resultados del mismo (valoración y acceso a servicios, si es el caso, a través del PIA), será precisa una reorganización, una adaptación a su nueva situación.

La ley, en su artículo 16, establece que las prestaciones y servicios se integran en la red de Servicios Sociales de las CC. AA., y estará formada por centros públicos, entidades locales, centros de referencia estatal, así como centros privados concertados debidamente acreditados. Asimismo, menciona que los poderes públicos promoverán la colaboración solidaria de los ciudadanos con las personas en situación de dependencia a través de las organizaciones de voluntarios y de las entidades del tercer sector.

Es por todo ello que nuestro cliente y su familia recurren al trabajador social de referencia en busca de información (demanda expresada) y, asimismo, de asesoramiento sobre la conveniencia o no de iniciar el proceso de solicitud del grado y nivel de dependencia. Saben que somos conocedores de su situación, que podemos ayudarles, orientarles basándonos en su realidad concreta. Saben que pueden contar con nuestra comprensión y nuestro apoyo práctico y emocional en lo que supondrá todo el proceso.

Los trabajadores sociales requerimos estar bien informados para, así, poder facilitar información estructurada y completa, y, además, de forma ágil, actualizada y fluida: realizar un análisis de cada situación en profundidad, ver la situación desde su perspectiva (empatía), establecer con el cliente una comunicación clara y transparente, evitar los tecnicismos y la terminología compleja que dificultan la comprensión por parte de la persona a la que se atiende. Asimismo, la base de nuestra intervención está fundamentada en el respeto, sabiendo que cada situación es única y que la persona posee unos derechos como ciudadano, y en la confianza de que su situación pueda mejorar, en potenciar su capacidad para imaginar nuevas posibilidades, flexibilizando nuestra actuación en cada situación.

## Proceso de intervención

El proceso de intervención se inicia con una explicación asequible y clara de los siguientes aspectos claves de la ley:

---

OCHOGAVÍA, M. (2010). Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención. *Integración: Revista sobre discapacidad visual*, 56, 8-16.

- Es un proceso distinto al reconocimiento de la condición de discapacidad.
- El catálogo de servicios contemplado en su artículo 15 comprende:
  1. Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.
  2. Servicio de Teleasistencia.
  3. Servicio de Ayuda a domicilio.
    - Atención a las necesidades del hogar.
    - Cuidados personales.
  4. Servicio de Centro de Día y de Noche:
    - Centro de día para mayores.
    - Centro de día para menores de 65 años.
    - Centro de día de atención especializada.
    - Centro de noche.
  5. Servicio de Atención Residencial.
    - Residencia de personas mayores en situación de dependencia.
    - Centros de atención a personas en situación de dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad.
- Las prestaciones económicas que contempla la ley son:
  - Vinculadas al servicio (carácter periódico) siempre que no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado (art. 17).
  - Para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
  - De asistencia personal (contribuir a la contratación de una asistencia personal, durante un número de horas, que facilite al beneficiario el acceso a la

educación y al trabajo, así como una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria).

- Los grados de dependencia:
  - Grado III: gran dependencia (BVD 75 a 100 puntos).
  - Grado II: dependencia severa (BVD 50 a 74 puntos).
  - Grado I: dependencia moderada (BVD 25 a 49 puntos).

Pueden revisarse, si existe una variación (mejora, empeoramiento o error).

- Aplicación progresiva de la ley, lo cual supone que según el grado y nivel de dependencia concedidos, entrará en servicios de forma inmediata o deberá esperar, y ello es debido a que, según el número de personas en situación de dependencia y de las necesidades detectadas, deberán irse creando servicios adecuados a las mismas; por ello, en cualquier caso, es positivo solicitarlo, para así posibilitar una adecuada planificación de servicios.
- Los beneficiarios de las prestaciones por dependencia participaran en la financiación de las mismas, según el tipo y coste del servicio y su capacidad económica personal, la cual también será tomada en cuenta para la determinación de la cuantía de las prestaciones económicas.
- Solicitar el grado de dependencia no presupone tener ya los servicios que se necesitan: las personas con un grado de dependencia o sus representantes legales pueden optar, una vez valorados, por aceptar o no la propuesta de plan. Asimismo, por nuestra parte, se les debe transmitir que el propio proceso nos irá diseñando el escenario de posibilidades, y ser muy prudentes con las falsas expectativas.

En una segunda fase se debe estructurar, en un lenguaje claro y comprensible, que la valoración y el acceso a los servicios y prestaciones que se derivan de la ley suponen realizar el siguiente **recorrido**, en el cual nos incluimos, si ellos lo desean:

- Deben acudir al médico de cabecera para que le cumplimenten el informe de salud, a partir del expediente existente en su centro de salud (es útil facilitarles el modelo fotocopiado o impreso).

- Colaborar con ellos en la cumplimentación de la solicitud, y determinar, si procede, la consulta de documentación complementaria, como en el supuesto de cuantía de las pensiones.
- Clarificar por qué es necesario adjuntar la hoja de guardadores de hecho.
- Detallarles que una vez presentada la documentación en el organismo que corresponda, transcurren unos meses hasta que un valorador acude a su domicilio, así como las actuaciones que realiza. Aquí es cuando es preciso detenerse con detalle, haciendo uso del baremo oficial de la ley, ya que existe cierto temor ante la valoración, pues son sabedores de que de este momento dependen la puntuación que obtengan y, en consecuencia, los servicios a los que tienen derecho. Analizar con ellos los diferentes indicadores que contempla el baremo ayuda a anticipar lo que puede ocurrir, a la vez que en este momento se produce una auténtica catarsis, ya que reviven de alguna manera los acontecimientos cotidianos de su vida familiar, a los que se hallan ligados los afectos, y se produce una descarga a través del llanto.

Me parece sumamente importante reseñar, de acuerdo con la experiencia vivida con madres y padres de personas con multidiscapacidad, que los familiares de las personas con limitaciones significativas en su autonomía personal han realizado un largo camino hasta lograr una adaptación a las capacidades de su hijo/marido/padre, y, en muchos casos, se minimiza la dificultad. Desde los equipos profesionales siempre hemos incidido en la importancia de puntuar las potencialidades, y, a la hora de realizar la valoración del grado y nivel de dependencia, se trata de evidenciar las dificultades. Volver al referente de la comparación respecto a las respuestas autónomas que tiene una persona de su edad les hace considerar, con acciones observables, cuál es la verdadera dimensión de las limitaciones que tiene el familiar. Recorreremos con ellos no solo la acción de comer y beber, por ejemplo, sino el desglose en acciones que cada actividad comprende. No en vano, salen a la luz incluso situaciones que ni ellos mismos se habían planteado. Recuerdo a una madre que me decía: «No sé si mi hija, ante una situación de emergencia, tendría capacidad para salir de casa y solicitar ayuda o, por el contrario, se acercaría a mí —supuestamente desmayada— y lo que haría es darme besitos»; o a otra que llora cuando reconoce que la máxima dificultad que tiene con su hija es la comunicación, que no entiende lo que le pide; o a otro padre que, entre sollozos, me describe que siempre su hijo precisará vigilancia y acompañamiento (después de evidenciarse a través de la aplicación del baremo su poco nivel de autonomía por problemas cognitivos).

---

OCHOGAVÍA, M. (2010). Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención. *Integración: Revista sobre discapacidad visual*, 56, 8-16.

En este momento también es importante el cómo los profesionales que formamos parte de su red de atención, evaluamos a su vez qué actividades de la vida diaria son susceptibles de habilitación o rehabilitación, e incluso cuáles no se están realizando de forma autónoma por parte de la persona demandante del grado y nivel de dependencia, debido a un funcionamiento familiar que precisa introducir cambios, pudiendo surgir intervenciones profesionales que conlleven un cambio en la situación.

- Ofrecerles nuestro acompañamiento e invitarles a que nos informen cuando la visita del valorador se vaya a producir, y aunque sea a través de una conversación telefónica, poderles dar apoyo o clarificar aspectos que les preocupen, así como agradecer que nos informen de la misma *a posteriori*.
- Recordarles que la aplicación de la presente ley está en su fase de inicio, lo que ocasiona que la administración autonómica, aun cuando se la haya dotado de muchos recursos para su puesta en marcha de forma ágil y con calidad, tiene actualmente lista de espera, y posiblemente transcurra un periodo de tiempo importante entre la valoración y la resolución/notificación del grado y nivel de dependencia reconocido.
- Ofrecer nuevamente en este momento nuestro apoyo, con el fin de que se pueda «valorar» si la puntuación conseguida se corresponde aproximadamente a la situación existente o, por el contrario, se hace aconsejable el presentar un recurso a la misma.
- Ofrecer nuestro deseo de poder colaborar con ellos y con los trabajadores sociales encargados de elaborar el PIA, con el fin de que este se pueda ajustar al máximo a las necesidades existentes y a las posibilidades que contempla la ley en cuanto a servicios, y también poder reivindicar ante los citados profesionales las carencias que actualmente tiene el vigente catálogo de servicios, para que ello redunde en futuras modificaciones con el fin de dar una adecuada respuesta a las necesidades existentes. Los trabajadores sociales debemos elevar a los gestores correspondientes las valoraciones de las demandas que no obtienen una respuesta adecuada, para, a partir de ahí, se puedan estructurar políticas sociales acordes a la realidad de la población dependiente. En mi caso, las familias de personas con discapacidad tienen un alto nivel de compromiso social, y son conocedoras, por la experiencia que les toca vivir, de que si los servicios no existen, debe reivindicarse su implantación.

---

OCHOGAVÍA, M. (2010). Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención. *Integración: Revista sobre discapacidad visual*, 56, 8-16.

Colaborar en la determinación del PIA, por parte de los trabajadores sociales de referencia para la familia, supone realizar un trabajo coordinado de intervención en red, valorar los sistemas de ayuda de la familia de una forma integral y, así, dar una adecuada respuesta a lo que contempla el artículo 13 de la ley:

La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal deberán orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades, de acuerdo con los siguientes objetivos:

- a) Facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible.
- b) Proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Estos son: familia, amigos, vecinos, asociaciones, grupos de apoyo, servicios y programas públicos y privados adscritos a los sistemas de protección social.

En definitiva, la intervención que se expone contribuye a evitar duplicidades, a economizar esfuerzos y a dar, sobre todo, una respuesta equilibrada y de calidad a la familia.

## Bibliografía

AZPEITIA GARCÍA, B. *et al.* (2003). *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

ESPAÑA. *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia* [formato PDF]. Madrid: BOE, núm. 299, de 15 de diciembre de 2006, y normas que la desarrollan.

HOWE, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.

PÉREZ DE AYALA MORENO SANTA MARÍA, E. (1999). *Trabajando con familias. Teoría y práctica*. Zaragoza: Certeza/Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.

---

OCHOGAVÍA, M. (2010). Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención. *Integración: Revista sobre discapacidad visual*, 56, 8-16.



QUINTERO VELÁZQUEZ, A. M. (1997). *Trabajo Social y procesos familiares*. Buenos Aires: Lumen/ Humanitas.

RIPOLL-MILLET, A. (2006). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.

---

OCHOGAVÍA, M. (2010). Asesoramiento y apoyo a la familia en el proceso de valoración de la dependencia y Plan Individualizado de Atención. *Integración: Revista sobre discapacidad visual*, 56, 8-16.