

SERVICIOS SOCIALES Y "CHEQUE SERVICIO"

**Documento elaborado en el *FORTÍN* de Zaragoza
a partir de las ideas aportadas por el *FORTÍN* de Valencia**

Diciembre de 2002

El "Cheque Servicio", "Cheque Seguro", "Vale Servicio" o como quiera que pueda ser denominada, no es sólo una fórmula de gestión de servicios es, también y sobre todo, una opción política en cuanto a la concepción de Estado Social y de Servicio Público.

Es, además, un instrumento de gestión que no se circunscribe, exclusivamente, al ámbito de los Servicios Sociales, sino que puede trasladarse a otros Sistemas Públicos de Protección Social, como Educación, Salud, Vivienda o incluso Seguridad.

El "Cheque Servicio", en el ámbito de los Servicios Sociales, es utilizado para dar respuesta a necesidades vinculadas, fundamentalmente, a servicios de alojamiento y atención domiciliaria.

En principio podría considerarse una fórmula atractiva, en la medida que implicaría un menor coste, para las Administraciones en la respuesta a estas necesidades, siempre que se cumplieran dos requisitos:

- ∅ **Suficiencia económica, por parte de las Administraciones Públicas.**
- ∅ **Oferta, acorde con la demanda, por parte de la iniciativa privada de plazas residenciales y servicios domiciliarios.**

No obstante, desde un concepto progresista del Bienestar Social, hay que tener en cuenta dos circunstancias que hacen poco aceptable la opción por el Cheque Servicio, ya que:

- Ø **Deja indefensas a las personas ante "la lógica" del mercado, también en el ámbito de la Protección Social**
- Ø **Supone la quiebra de los principios de Universalidad, Igualdad y Responsabilidad Pública que deben inspirar todo Sistema Público de Protección Social.**

El "Cheque Servicio" deja indefensas a las personas ante "la lógica" del mercado, también en el ámbito de la Protección Social

- Ø Con la aplicación del "Cheque Servicio" son las entidades privadas las que admiten, o no, al "cliente", y lo hacen en función del "perfil" que quieran imprimir a su negocio. Pueden no admitir a personas que no se adapten al perfil preestablecido, con el fin de mantener una imagen adecuada a sus intereses económicos.
- Ø Los "Cheques Servicio" suelen instrumentarse sobre la base de dos parámetros: económicos y médicos. Ello implica que las personas con rentas medias y factores sociales inadecuados, no pueden obtener el "Cheque Servicio", con independencia de su situación de necesidad.
- Ø Cuando por deterioro físico o psíquico la persona alojada deje de cumplir las características exigidas inicialmente por la entidad, puede ser desalojada inmediatamente, sin que la indefensión a la que se aboca al "cliente" implique un funcionamiento inadecuado del sistema de "Cheque Servicio".
- Ø El "Cheque Servicio" cubre un determinado porcentaje del coste del servicio, lo cual implica que ante un hipotético, pero habitual, retraso de la Administración en el pago a la residencia de la cuantía del "cheque", los "clientes" que no dispongan de recursos económicos suficientes (circunstancia por la que han podido acceder al "Cheque Servicio") para adelantar el importe total del servicio, pueden ser desalojados de forma inmediata.
- Ø Así mismo, los "clientes" con escasos recursos económicos, ante un "eventual" retraso de la Administración, en el ingreso

de la cuantía económica establecida a la residencia, no pudiendo asumir el coste total del servicio quedarían en una situación social mucho más vulnerable que en la que se encontraban anteriormente.

- ∅ En consecuencia, en el sistema de "Cheque Servicio", al ser privada la red de centros y servicios, las diferencias de renta será un factor discriminatorio en el acceso a los mismos, algo incompatible con el concepto igualitario y solidario que debe animar todo Sistema Público de Protección Social.
- ∅ El procedimiento al que se ha tenido acceso, implica la renovación anual del "Cheque Servicio"; esta circunstancia supone la vulneración del derecho reconocido, no tanto en relación con el importe del "cheque", como de la prestación del servicio residencial
- ∅ Por todo ello, la condición de residente queda exclusivamente vinculada a aspectos económicos, y permanentemente amenazada por los riesgos de deterioro físico o psíquico que no respondan a los perfiles establecidos por el centros, dejando indefensa a la persona en los momentos en los que más pueda necesitar la atención.
- ∅ El "cliente", además, asume individualmente la responsabilidad de una decisión "inadecuada", al no disponer de orientación ni prescripción profesional en la elección del centro más acorde con sus necesidades.
- ∅ Se imposibilita, y además se hace innecesario, el seguimiento periódico de la situación social y personal de los residentes, en la medida que el acceso al servicio corresponde exclusivamente a la entidad prestadora del mismo.
- ∅ Se cercenan los principios de participación y reclamación ante la pérdida de la plaza residencial, ya que no su gestión no está sometida al principio de responsabilidad pública.

El "Cheque Servicio" supone la quiebra de los principios de Universalidad, Igualdad y Responsabilidad Pública que deben inspirar todo Sistema Público de Protección Social.

- ∅ Anula la capacidad planificadora de la Administración, dejando ésta capacidad en manos de la iniciativa privada, del mercado puro y duro, cuyo único criterio de distribución territorial de las plazas residenciales obedece a criterios

elitistas de la demanda y a cálculos orientados exclusivamente por la rentabilidad económica.

- ∅ Impide que los profesionales del Sistema Público conozcan los servicios existentes y sus características, ya que están en manos de la iniciativa privada.
- ∅ La rentabilidad económica prima sobre la calidad y garantía de derechos, en detrimento del interés de los ciudadanos y ciudadanas.
- ∅ Los costes de las plazas residenciales pierden relación en cuanto a calidad del servicio y cualificación profesional de las personas que lo prestan.
- ∅ La oferta comercial de servicios residenciales que realizan las entidades privadas viene generando una demanda no vinculada a las situaciones de necesidad, que implica un incremento de los fondos públicos destinados al programa con el consiguiente aumento de la cuota de mercado para la iniciativa privada.
- ∅ Los costes de las plazas de carácter residencial se establecen, cada vez en mayor medida, por parte de la iniciativa privada, mermando la capacidad de negociación de las administraciones en el establecimiento de costes de los servicios y, consecuentemente, en el importe del "cheque servicio".
- ∅ Además, en los territorios donde se está aplicando esta fórmula de gestión no se ha constatado una disminución de los recursos económicos en relación con los servicios prestados directamente por las Administraciones o mediante el sistema de concierto.

Por todo ello, con el Sistema del "Cheque Servicio":

*Los servicios residenciales se enmarcan en el ámbito de lo privado y no adquieren la consideración de servicio público.

*No se garantiza la suficiencia de plazas de carácter residencial, ni se da respuesta estas necesidades, por más que se "camuflen" las listas de espera, que

dejarán de existir "nominalmente" cuando tales plazas se gestionen mediante este procedimiento.