



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Actuación de Oficio: 3865/2019

Asunto: Residencias de Ancianos/ Protocolo tras fallecimiento / Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V. I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El Procurador del Común de Castilla y León, como Institución que tiene asignada la defensa de los derechos individuales y colectivos de todas las personas, viene mostrando una especial dedicación hacia la defensa de los derechos de aquellos sectores de la sociedad que por su vulnerabilidad requieren una singular protección. Es el caso de las personas mayores, que en el ámbito de nuestra Comunidad, adquiere una mayor relevancia si cabe.

El envejecimiento de la población en Castilla y León es un hecho incontrovertible del que sabemos que esa Consejería es plenamente consciente. Castilla y León se encuentra entre las regiones europeas con más octogenarios y nonagenarios de todos los países comunitarios. Los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) reflejan un nuevo incremento en el envejecimiento de la población. Concretamente, en nuestra región se contabilizan 190 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16.

Esta tendencia es ascendente lo que implica que la demanda de servicios de este colectivo aumente y sea necesario profundizar y analizar todos los aspectos de su prestación.

Uno de los servicios más demandados en relación con este sector de la población es el residencial. Como sin duda esa Consejería conoce, la Dirección General del IMSERSO, a través de la Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales, ha hecho públicos los datos sobre las personas mayores y la situación de los Servicios



Sociales dirigidos a ellas, a fecha 31 de diciembre de 2017, donde se recoge que en Castilla y León hay una población de mayores de 65 años de 603.839 personas y hay una oferta de 700 centros residenciales con un total de 47.043 plazas.

No cabe duda, por tanto, de que esta Institución está al tanto de la importancia que este servicio tiene, ya que implica y afecta a más de 47.000 familias de nuestra Comunidad.

A través de una queja, hemos detectado el problema que puede plantearse al fallecer una persona ingresada en un centro residencial que tiene todas sus pertenencias en la habitación en la que desarrolla su vida. Es una pretensión lógica de sus familiares poder recogerlas en un plazo compatible con el duelo que están viviendo en esos momentos; pero esta legítima pretensión puede entrar en conflicto con la, en la mayor parte de los casos, urgente necesidad de cubrir esa plaza. Hay que tener en cuenta la situación de gran cantidad de familias con personas mayores, en muchos casos con un alto nivel de dependencia, que llevan largo tiempo esperando para acceder a los recursos residenciales y que demandan la cobertura de cualquier vacante con la mayor celeridad.

Consideramos que es necesario que se actúe con el máximo rigor y sensibilidad en el trato a los familiares de los residentes en los casos de fallecimiento; pero no es menos necesario valorar que existe una fuerte demanda social para que el acceso a las plazas residenciales vacantes en los centros residenciales públicos y concertados se realice con premura.

Esta problemática nos ha hecho reflexionar sobre los fallecimientos que se producen en las residencias de personas mayores en nuestra Comunidad.

Hay que tener presente que aunque el fallecimiento en casa es el preferido por la población en general no suele ser el más frecuente en personas mayores con un alto grado de dependencia. No siempre se dispone de los cuidadores y de los recursos sanitarios suficientes para que la muerte se produzca en el hogar. Las residencias de ancianos se han convertido en una alternativa en aquellas situaciones en las que el domicilio no es el lugar más adecuado para el final de la vida, dada la complejidad clínica o la falta de recursos para atender adecuadamente estas necesidades. Muchos ingresos se realizan en las últimas etapas de la vida por lo que se está produciendo un importante aumento en el número de personas que fallecen en centros residenciales.

La edad y condiciones de los residentes supone que estos hechos se produzcan muy habitualmente y consideramos que es indispensable que los centros residenciales estén preparados para hacer frente a ellos con la mayor diligencia y profesionalidad evitando todo tipo de conflictos en momentos dolorosos.



Hemos tenido conocimiento del Protocolo para la gestión de bajas: fallecimiento, traslado y baja voluntaria en centros residenciales que ha establecido el IMSERSO para los centros de su titularidad y creemos que sería beneficioso que existiera una herramienta similar en nuestra Comunidad y en este sentido, nos dirigimos a esa Consejería en demanda de información.

Se nos remite un informe en el que se hace constar que *“el procedimiento a seguir en caso de fallecimiento de un residente en las residencias de personas mayores dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales, viene determinado por el propio centro, intentando siempre conciliar las circunstancias familiares propias de esta situación, con el interés de otras personas mayores que se encuentran a la espera de ocupar una plaza residencial”*.

A la vista de esta problemática, desde esta Institución consideramos que es necesario que esa Consejería elabore un protocolo que regule la actuación de todas las residencias de la Comunidad ante los fallecimientos de personas internadas.

Protocolo entendido como una estructuración ordenada sobre un tema específico (en este caso el fallecimiento) que permita definir una pauta de actuación unificada, conocida por todos los interesados pero especialmente por los profesionales que van a utilizarla, sencilla, clara y eficiente.

En este sentido, siguiendo las pautas marcadas por el IMSERSO y por los protocolos redactados por algunas residencias privadas, formulamos algunas sugerencias, a título orientativo, sobre su contenido.

El fallecimiento de un residente en un centro supone un acontecimiento natural, que afecta a todas las personas vinculadas al mismo: familiares, residentes y equipo residencial. Estos procesos deben ser tratados con el máximo respeto y normalidad, favoreciendo la vivencia del duelo a todas las personas, según sus diversas situaciones y a ello deberá dirigirse la redacción del protocolo.

Deberán respetarse los deseos del difunto y serán sus familiares los que expresen, en último extremo, la concreción de dichos deseos. Cuando el mayor haya formulado instrucciones previas y estas se hayan registrado, se deberá tomar en cuenta el contenido de las mismas.

Se tendrán en cuenta en la regulación aspectos relativos a:

- El apoyo y ayuda que la familia del residente difunto necesita.
- El trato respetuoso con los deseos y creencias religiosas y culturales del fallecido y/o sus allegados.



Será necesario distinguir en el protocolo entre:

a) Muerte esperada: En situaciones de extrema gravedad, en las que se observa que la persona se encuentra en proceso de extinción de la vida, se deberá facilitar a sus deudos el acompañamiento a la persona en esta última fase de su vida.

Este proceso puede durar hasta varias semanas, por lo que se deberá organizar y definir el cuidado compartido con la familia, favoreciendo su participación natural en todo el proceso (cuidados diarios, alimentación, etc).

Deberán establecerse medidas para flexibilizar los horarios de permanencia en el centro a sus allegados y disponer de una habitación individual para garantizar la intimidad, el acompañamiento y los cuidados al moribundo, pero también para no perjudicar el bienestar de su compañero habitual en caso de habitaciones dobles.

Serán también necesarias las determinaciones para procurar atenciones religiosas, si el residente así lo deseaba o su familia lo requiere.

Un apartado deberá dedicarse a las atenciones médicas que debe recibir la persona mayor durante el proceso. Se establecerá todo lo relativo al control de los síntomas por parte del servicio médico y de enfermería del centro y/o del centro de salud correspondiente, a los que se informará constantemente de la evolución del paciente. Se pondrá especial énfasis en el control del sufrimiento y el dolor del anciano.

Se regularán los aspectos relativos a la sedación en la agonía, es decir, la aplicación de fármacos que buscan la disminución profunda y previsiblemente irreversible de la conciencia en un enfermo cuya muerte se prevé muy próxima, es decir cuando se encuentra en la fase de agonía. Con esta sedación se pretende evitar el sufrimiento del paciente en los últimos momentos de su vida, y conseguir una muerte confortable.

Podrán tenerse en cuenta pautas como las que se señalan a continuación:

-Se utilizará la sedación con el consentimiento informado del paciente o familia, para reducir el sufrimiento.

-Se intervendrá sobre cualquier síntoma que produzca sufrimiento y dolor.

-La higiene general irá encaminada al confort del enfermo.

-La alimentación se limitará a cubrir las necesidades y demandas del usuario.

-Los cambios posturales se limitarán a la comodidad del anciano.



b) Muerte inesperada: Cuando se produce el fallecimiento de manera no esperada, se describirán todas las actuaciones a realizar velando siempre por la sensibilidad y bienestar del resto de los residentes.

c) E incluso se deberían incluir las líneas de actuación en el caso de que el fallecimiento se produzca fuera del centro residencial por ingreso hospitalario, salida con la familia o por cualquier otra circunstancia.

Sería recomendable establecer las medidas a adoptar en los casos de sospecha de fallecimiento hasta que este resulte acreditado. Serán operaciones relativas al control de las constantes vitales y aviso a los servicios sanitarios del centro y/o a los servicios de urgencias correspondientes.

Información a familiares

Se determinarán las condiciones del aviso a los familiares que deberá realizarse de una forma tranquila y con la sensibilidad que requiere. Se les informará de éxitos y de sus posibles causas.

También es necesario regular el sistema de aviso a la funeraria

Se señalará que si no existen instrucciones previas o circunstancias que lo impidan, serán los familiares quienes se harán cargo del final del proceso (traslado del cadáver, enterramiento, incineración, fines científicos, etc.).

Traslado del fallecido

Habrá que establecer todas las circunstancias que se pueden plantear si el fallecimiento se produce fuera de la habitación en los lugares comunes de la residencia.

Atención al duelo y apoyo a familiares

Una vez se encuentre la familia en el centro, será preciso fijar normas de actuación para que se encuentren, en todo momento, acompañados, facilitando que puedan permanecer junto a su familiar, garantizando la intimidad y el respeto que merece la situación.

Será aconsejable establecer las medidas relativas a mantener el respeto ante la situación tales como quitar la música ambiente o la televisión, evitar que otros residentes irruman en la habitación, excepto si la familia autoriza lo contrario, suspender celebración de actos festivos en el centro...

Preparación del cadáver



Se pautarán las operaciones necesarias, en cada caso, para la preparación del cadáver una vez certificada la muerte.

Atención al duelo de residentes

Se recogerán las actuaciones relativas a proporcionar información y apoyo al resto de residentes sobre el fallecimiento, tratando de tranquilizar y normalizar la situación, favoreciendo momentos para la expresión de sentimientos y la vivencia natural del duelo.

Se prestará en el protocolo especial atención a los casos de familiares que residan en el propio centro (cónyuge y otros) y los residentes más allegados al fallecido.

Se regulará el acompañamiento y despedida del difunto señalando qué personal de la residencia debe acudir al sepelio y en que circunstancias; el envío de flores; la información del lugar y hora de entierro al resto de los residente, colocación de esquelas etc. Todo ello con la finalidad de evitar agravios comparativos.

También se determinará lo relativo a los servicios funerarios, pautándose las operaciones a realizar por el personal de la funeraria y el de la residencia para que se pueda realizar el traslado del cadáver al coche fúnebre sin problemas.

Baja del residente

Se establecerán las medidas para que, con la mayor brevedad posible, se archive la documentación relacionada con el residente fallecido en los diferentes soportes: papel e informático teniendo siempre como referente la normativa de protección de datos.

Se detallarán las actuaciones relativas a las pertenencias de la persona fallecida con determinaciones del tenor siguiente u otras similares:

-Se elaborará un inventario de los objetos que haya en la habitación en presencia de la familia, especificando aquellas propiedades del fallecido que sean de valor y/o susceptibles de ser transmitidas a la familia.

-Se procederá a precintar la mesilla y el armario de la habitación del residente y se acordará con la familia el momento en el que deberán recoger los enseres y objetos personales del fallecido. Consideramos necesario establecer un plazo máximo para ello dada la demanda de utilización de las plazas residenciales que existe. Estas pautas tratarán de evitar cualquier conflicto que ello le pueda suponer a los allegados del finado

Todas estas medidas, que deberán ser puestas en conocimiento en el momento del ingreso en el centro tanto de los futuros residentes como de sus familiares, creemos que facilitarán los trámites a realizar en las residencias de ancianos de nuestra



Comunidad tras el fallecimiento de las personas mayores y contribuirán a evitar los conflictos que pudieran surgir entre los familiares y los trabajadores de los centros residenciales.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

Que se estudie por parte de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la posibilidad de elaborar un protocolo de general aplicación a todas las residencias de ancianos de la Comunidad para los supuestos de fallecimiento de personas mayores ingresadas en dichos centros con el fin de eliminar, en la mayor medida posible, cualquier situación conflictiva que pudiera derivarse de un vacío de regulación.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López