



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León

Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales

C/ Santiago Alba, 1

47008 - VALLADOLID

Expediente: 1659/2020

Asunto: Incumplimiento de la Guía de Actuación para Centros de Mayores en relación con el COVID-19 / Residencia de Mayores "Santa Inés", de la localidad de La Fuente de San Esteban (Salamanca) / 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.

Como recordará, el motivo de la queja era el incumplimiento por parte de la Residencia de Mayores "Santa Inés", de la localidad de La Fuente de San Esteban (Salamanca), de lo establecido en la Guía de Actuación para los Centros de Mayores dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, en relación con el COVID-19 o enfermedad por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2.

Según manifestaciones del autor de la queja, en dicha residencia se han producido varios casos positivos de COVID-19, a consecuencia de lo cual, han fallecido varias personas (en torno a 15). La compañera de habitación de Doña (XXX) falleció el día 9 de abril de 2020 con síntomas compatibles con dicho coronavirus.

A consecuencia de ello, la residencia procedió a aislar a Doña (XXX) en una habitación pero, a través de una llamada telefónica realizada al centro por sus familiares, estos han tenido conocimiento de que el personal es el mismo para atender a las personas con síntomas de la enfermedad por coronavirus (y que posiblemente sean casos confirmados) y al resto de los residentes, contraviniendo lo establecido en la



mencionada Guía de Actuación.

La Sra. (XXX) no presenta, en este momento, síntoma alguno de la enfermedad, según informa la residencia, y el autor de la queja manifiesta que, por ello, debe incluirse dentro del Grupo B al que se refiere el punto 4 de la ya aludida Guía de Actuación y que, por ese motivo, debe ser atendida únicamente por personal asignado a dicho grupo y que no debe, en ningún caso, estar en contacto con residentes incluidos en otros grupos.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información, se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacían constar los siguientes aspectos:

El 14 de marzo de 2020 se declara, a través del Real Decreto 463/2020, el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. En dicha norma se contemplan una serie de medidas dirigidas a proteger la salud y la seguridad de los ciudadanos y a reforzar el sistema de salud pública, sin especial referencia a los centros sociosanitarios.

Posteriormente, el día 21 del mismo mes y año se publica en el BOE la Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros sociosanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 que sirve de base a la Guía de actuación para los Centros de Mayores dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, en relación con la enfermedad por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 y que fue publicada el 26 de marzo de 2020.

En dicha Orden, en el marco del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y con el objetivo de proteger a la población más vulnerable de la infección por coronavirus, se establecen medidas organizativas para la atención sanitaria de los residentes afectados por el COVID-19 y de quienes conviven con ellos.

La Guía de actuación viene a reproducir lo establecido en la mencionada Orden del Ministerio de Sanidad.

El 21 de marzo, antes de que la Guía fuese publicada, desde la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca, se comunica a todos los centros el



contenido de la citada orden ministerial y se les imparten instrucciones para su aplicación inmediata. Se les solicita la elaboración de un listado de personal y de residentes para llevar un control de la situación en cada residencia y así poder llevar a cabo la correspondiente coordinación con los servicios del SACYL.

En días posteriores, se inicia un contacto telefónico prácticamente diario con la residencia Santa Inés. Se envían al centro todas las Guías, Protocolos e Instrucciones de las que se dispone. Se le asesora en todo lo que solicita y se atienden, en la medida de lo posible, sus peticiones de personal, de EPIS y de realización de test de detección de la enfermedad en coordinación con el resto de servicios implicados.

Respecto a la situación concreta de la residente que ha motivado la queja, se señala que no es posible comprobar el fallecimiento de la compañera de Doña (XXX), ya que se desconoce su nombre.

El día 13 de abril de 2020 se gira una visita a la residencia para comprobar el cumplimiento de las medidas establecidas para gestionar la situación provocada por el COVID-19 por parte de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca, acudiendo una trabajadora social de la Sección de Entidades, Centros y Registros, y un médico de la UVAD (Unidad de Valoración y Apoyo en Drogodependencias).

La Sra. (XXX) está clasificada por la médico de la residencia dentro del Grupo B y se encuentra sola en la habitación 108 del mencionado centro.

En esa fecha, la residencia “Santa Inés” tenía 25 residentes contagiados y habían fallecido 17 personas siendo 6 confirmados por el test, 6 con sintomatología y 5 por causas ajenas al coronavirus.

Los 50 residentes del centro se clasifican de la siguiente manera:

Grupo A) Residentes sin síntomas y sin contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19: 3 personas.

Grupo B) Residentes sin síntomas, en aislamiento preventivo por contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19: 12 personas.

Grupo C) Residentes con síntomas compatibles con el COVID-19: 10 personas.

Grupo D) Casos confirmados de COVID-19: 25 personas.

En la segunda planta, se encuentran los pacientes pertenecientes al grupo D y en la primera, están aisladas las personas clasificadas en los Grupos B y C.

Se nos informa respecto de las posibilidades de realizar un distanciamiento



efectivo entre las personas mayores sanas y las infectadas por el virus, con la finalidad de impedir su propagación, que teniendo en cuenta la configuración arquitectónica del edificio que alberga la residencia, estas no son muy amplias. Se observa que existen personas de los grupos B y D compartiendo zona aunque no habitación.

No obstante teniendo en cuenta que se trata de una residencia para 77 personas y ocupada solo por 50 residentes, se decide aislar de manera individual a todos los asintomáticos, exceptuando casos especiales como matrimonios o hermanos.

Respecto del personal que presta sus servicios en la residencia, se señala que *“tienen 8 bajas de personal a fecha de la visita para la inspección, pero han sido sustituidos ya que se reforzó la plantilla con anterioridad a la declaración del estado de alarma en previsión de una posible crisis sanitaria. ...en todo momento se ha cumplido la ratio de personal pudiéndolo acreditar con los correspondientes contratos de trabajo del personal”*.

La plantilla consta de 28 personas como personal de atención directa, 4 personas de limpieza, 4 personas para cocina y 1 persona de mantenimiento.

En la visita de la inspección, se indicó a la dirección de la residencia la necesidad de que el mismo grupo de trabajadores atiende al mismo grupo de residentes e informan que ya se estaba haciendo, exceptuando obviamente el personal sanitario (una médico y una enfermera).

Respecto de las medidas implementadas para evitar el contagio de los trabajadores, se nos informa que utilizan EPIS: bata, guantes, mascarilla quirúrgica, manguitos, calzas, gafas, gorro y pantalla.

Sobre el número de test de detección de la enfermedad realizado a las personas ingresadas y a los trabajadores de la residencia, se nos comunica que se realizó una primera tanda de test el 4 de abril a todo el personal y a los residentes con síntomas. Posteriormente, el día 17 se han realizado a todos los residentes. En los test de detección de la enfermedad realizados el día 17 de abril, la Sra. (XXX) ha dado negativo.

Se nos señala que para evitar la propagación de la enfermedad por parte del centro se han tomado medidas de aislamiento, cierre de las zonas comunes y uso de EPIS por parte del personal.

Asimismo, se pone de manifiesto que se realiza un seguimiento continuo por parte de la médico del centro. Diariamente se comunica a esta Consejería la situación de la residencia, por un lado, a través de la aplicación de SAUSS habilitada a tal efecto y, por otro, a través de la comunicación telefónica con una gestora designada para ello por la Gerencia de Servicios Sociales.



Se señala que en la visita de inspección realizada la dirección de la residencia refiere que cumple las medidas de limpieza e higiene y no se observa nada que haga sospechar lo contrario. No obstante, se le informa de algunos aspectos con el fin de mejorar la gestión, como por ejemplo que se debe disponer en más lugares de gel hidroalcohólico y disolución de lejía.

El informe remitido por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades concluye diciendo que en la residencia Santa Inés se están cumpliendo los protocolos de aislamiento y ubicación de residentes, así como las medidas organizativas en relación con el personal del centro.

A la vista de lo informado por esa Consejería, debemos hacerle las siguientes consideraciones

La cuestión central de la queja objeto de este expediente es que el personal de la Residencia de Mayores "Santa Inés", de la localidad de La Fuente de San Esteban (Salamanca), durante las primeras semanas de la crisis sanitaria ha sido el mismo para atender a las personas con síntomas de la enfermedad por coronavirus (y que posiblemente sean casos confirmados) y al resto de los residentes o, al menos, fue el mismo durante las primeras semanas tras la declaración del estado de alarma por la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

Esta cuestión, de ser cierta, incumpliría tanto lo recogido en la Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros socio-sanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, como en la Guía de actuación para los centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales de la Consejería de Familia de la Junta de Castilla y León en relación con el COVID-19 o enfermedad por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2.

La Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros socio-sanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 señala, como medidas relativas a todo el personal, sanitario y no sanitario, que preste servicio en las residencias de mayores y otros centros sociosanitarios que:

“1. Todos los trabajadores que por razón de su actividad profesional tengan contacto directo con los residentes deben seguir las medidas de protección recomendadas por el Ministerio de Sanidad, según al nivel de riesgo al que están expuestos.

2. En la medida de lo posible, se debe reducir al mínimo el número de trabajadores en contacto directo con un residente afectado por un caso posible o



positivo de COVID-19, así como el tiempo de su exposición.

Con este objetivo, los trabajadores de estos centros deben ser asignados a cada uno de los grupos de residentes que se señalan en el punto segundo.1 de esta orden, garantizando que sean los mismos los que interactúen en los cuidados de cada uno de estos grupos. No se deben producir rotaciones de personal asignado a diferentes zonas de aislamiento”.

Por su parte, la Guía de actuación para los centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales de la Consejería de Familia de la Junta de Castilla y León en relación con el COVID-19 o enfermedad por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 en el asunto que nos ocupa dispone que:

“-En la medida de lo posible, se debe reducir al mínimo el número de trabajadores en contacto directo con un residente afectado por un caso posible o positivo de COVID-19, así como el tiempo de su exposición.

Con este objetivo, los trabajadores de estos centros deben ser asignados a cada uno de los grupos de residentes señalados a continuación, garantizando que sean los mismos los que interactúen en los cuidados de cada uno de estos grupos:

a) Residentes sin síntomas y sin contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19.

b) Residentes sin síntomas, en aislamiento preventivo por contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19.

c) Residentes con síntomas compatibles con el COVID-19.

d) Casos confirmados de COVID-19.

- No se deben producir rotaciones de personal asignado a diferentes zonas de aislamiento”.

En el informe remitido por esa Consejería se señala expresamente que *“en la visita de la inspección se les indicó la necesidad de que el mismo grupo de trabajadoras, atienda al mismo grupo de residentes e informan que ya se estaba haciendo, exceptuando obviamente el personal sanitario (una médico y una enfermera)”.*

No dudamos de la veracidad de dicha información pero dada la situación de la residencia con 25 residentes contagiados y 12 personas fallecidas: 6 por el COVID-19 y confirmados por el test y 6 con sintomatología compatible, debemos insistir en que es necesario aplicar todas las medidas previstas con el máximo rigor para evitar que los



contagios continúen y proteger a todas las personas mayores que no sufran la enfermedad.

Se señala expresamente en el mencionado informe que *“se observa que existen personas de los grupos B y C compartiendo zona aunque no habitación”*.

Los residentes del Grupo B son personas sin síntomas, en aislamiento preventivo por contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19 pero los del Grupo C, en cambio, son residentes con síntomas compatibles con el coronavirus.

Entendemos que no se trata de una situación adecuada para preservar la salud de los residentes incluidos en el Grupo B que compartan el mismo piso del edificio de la residencia con los incluidos en el Grupo C. Lo ideal es el aislamiento por plantas, tal y como ponen de manifiesto tanto el Ministerio de Sanidad como esa Consejería en las instrucciones de funcionamiento impartidas a los centros sociosanitarios tras la declaración de la pandemia, aunque somos conscientes de las dificultades que implica la puesta en práctica dichas medidas.

Las residencias geriátricas están pensadas, incluso arquitectónicamente, para fomentar el contacto entre los ancianos y, en este momento, es precisamente todo lo contrario lo que se pretende. Como se ha venido repitiendo, además, en multitud de ocasiones desde el inicio del estado de alarma por la crisis sanitaria originada por el COVID-19, las residencias de ancianos son hogares no son hospitales y mucho menos, centros de aislamiento.

No obstante, la gravedad de la situación que estamos atravesando y sus terribles consecuencias hace que resulte necesario insistir en que deben extremarse todas las medidas de aislamiento y de vigilancia y control para evitar la propagación de la enfermedad en las residencias geriátricas. La vida de muchos de nuestros mayores está en juego, por ello debemos de ser muy contundentes al exigir el máximo celo en la observancia de los protocolos sanitarios en todos los centros residenciales de personas mayores de Castilla y León.

Dicho esto, queremos dejar constancia de que nos preocupa especialmente la situación de aquellas personas mayores que sin sufrir la enfermedad comparten el centro residencial con ancianos enfermos con COVID-19. Serían los residentes incluidos en los Grupos A y B. En el caso de la residencia objeto de esta reclamación, debemos detenernos en la situación de las tres personas incluidas en el Grupo A sobre las que carecemos de información. Debemos exigir a esa Consejería que traslade a la dirección de la residencia que la situación de estos ancianos sea tenida en cuenta en la organización del centro para protegerles de todo contagio y permitirles una vida lo más cercana a la normalidad posible.



Los residentes sanos en los centros en los que conviven con residentes enfermos o sospechosos de estarlo están sufriendo un serio deterioro en su salud por esa situación de aislamiento. Conocemos a través de algunas quejas que nos han presentado, que estos ancianos en muchos casos se encuentran recluidos durante todo el día en su habitación recibiendo exclusivamente unos mínimos cuidados de aseo y alimentación. La situación se complica aún más en los casos en que los mayores presentan algún tipo de deterioro cognitivo de partida. En estos supuestos, el aislamiento resulta, con seguridad, aún más perjudicial.

Los propios centros residenciales han demandado a las autoridades competentes medidas de respiro y que se les permita el uso de los jardines o de las zonas exteriores de los centros respetando la distancia social y las precauciones sanitarias. Hay que tener en cuenta, además, que se han cerrado la totalidad de las zonas comunes de los centros de mayores con el fin de evitar los contagios.

A pesar de que entendamos las dificultades con las que se encuentran los responsables de las residencias, debemos requerir a esa Consejería que se supervise y controle que no se use ningún tipo de sujeción física o química para mantener a los residentes aislados. Así como que se vigile que los mayores no sufran ningún tipo de maltrato físico o psíquico por este motivo.

Esta coyuntura hace que incluso debamos recomendar a esa Consejería que estudie la posibilidad de incentivar una vuelta a casa temporal de aquellas personas mayores no afectadas por el COVID-19, si así lo solicitan ellos o sus familias como medio de aligerar la dolorosa situación que se está viviendo en los centros residenciales y para mejorar sus condiciones de salud. Decisión que debería tomarse basándose exclusivamente en criterios médicos y siempre en beneficio del mayor.

Finalmente, debemos insistir, como ya hemos hecho en ocasiones anteriores, que los mayores enfermos por coronavirus deben recibir todos los cuidados terapéuticos que su situación sanitaria requiera con independencia de su edad, pero también debemos pedir, en este momento, que las necesidades de los mayores alojados en residencias geriátricas pero no afectados por la enfermedad sean atendidas. Se les debe proteger del COVID-19, pero, también se debe velar por la integridad de su salud y el mantenimiento de la totalidad de sus condiciones físicas y psíquicas para que no sufran los efectos negativos del aislamiento o lo sufran de la menor manera posible.

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 continúen realizando actuaciones de control y supervisión diarias a la Residencia de Mayores "Santa Inés", de la localidad de La Fuente de San



Esteban (Salamanca) teniendo en cuenta la situación sanitaria y de todo orden de los residentes.

- Que se realice una nueva inspección a ese centro por parte del personal de esa Consejería para comprobar que se han subsanado las pequeñas deficiencias detectadas en la visita de inspección del 13 de abril del año en curso y se sigan supervisando las prestaciones que se realizan en dicho centro residencial con el fin de proteger la salud y la integridad física y mental de todos los mayores.

- Que se refuercen todas las medidas necesarias para proteger a aquellos residentes que no padecen la enfermedad causada por el COVID-19, vigilando e incentivando las medidas de separación de aquellos otros residentes enfermos o sospechosos de estarlo para evitar la propagación de la pandemia. Tomándose en cuenta especialmente la situación de los tres ancianos que se encuentran incluidos en el Grupo A.

- Que se vigile que las medidas de aislamiento, en este y en cualquier otro centro geriátrico de Castilla y León en el que se encuentren mayores afectados por coronavirus o sospechosos de estarlo y otros sanos, se apliquen con el máximo respecto a los derechos de los residentes evitando todo tipo de maltrato y el uso sujeciones mecánica o química con ese único fin.

- Que se vele por la salud física y mental de aquellos residentes que no padezcan la enfermedad provocada por el COVID-19, en este y en todos los centros geriátricos de nuestra Comunidad y que se les garantice, en la medida de lo posible, una cierta normalidad en su vida diaria conjugándose la posibilidad de realizar algunas actividades, adoptando siempre todas las precauciones necesarias para evitar los contagios.

- Que por parte de esa Consejería, se estudie la posibilidad de facilitar que aquellos mayores no afectados por el COVID-19 puedan regresar temporalmente a sus domicilios o a los de sus familiares si así lo solicitaran ellos o sus allegados como medio de preservar su salud física y mental y se entendiera que dicha medida les pudiera resultar beneficiosa y basándose exclusivamente en criterios médicos.

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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López