



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

Expediente: 1557/2022

Asunto: Deficiencias en la atención prestada en la Residencia XXX

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. 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.

La problemática planteada en este expediente se ha centrado en la disconformidad con la atención prestada a XXX en la Residencia XXX.

Esta discrepancia respecto a los servicios, atención y falta de cuidados por parte del referido centro residencial, de titularidad de la Administración autonómica, se concretaba en la circunstancia de que la residente permanecía injustificadamente en la planta cuarta del centro residencial, ocupada por usuarios con un notable deterioro cognitivo; en que la mantenían inmóvil sin actividad alguna; en el hecho de que no se realizaban suficientes cambios de pañal, ni de la pila de su audífono; ni la administraban medicación para sus dolores; y a su vez en que recibía malas contestaciones por parte de las auxiliares.

Con estos antecedentes, la actuación de esta Defensoría sobre el funcionamiento de la residencia cuestionada, se ha dirigido a verificar si la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX, titular del recurso, y los correspondientes servicios de inspección de la Gerencia de Servicios Sociales, responsables de la comprobación del funcionamiento de los centros residenciales (inclusive los de su titularidad), desarrollaron su función de fiscalización con eficacia para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia.

Pues bien, en la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en atención a la intervención supervisora realizada por esta Institución, se comunicaba que desde la residencia en cuestión se afirmaba que la atención recibida por



XXX había sido correcta, y que siempre que se había detectado algún aspecto a mejorar en relación con su atención, se habían tomado las medidas oportunas. Se añadía, a su vez, en dicha información que los profesionales del centro siempre habían estado dispuestos a atender las dudas o quejas presentadas por la familia. Incluso se señalaba que en reunión mantenida por dos de los hijos de la usuaria con el equipo técnico del centro se habían tratado todas las cuestiones planteadas y adoptado las medidas más adecuadas para la atención de su madre, quedando ambos conformes y consideradas resueltas las diferencias existentes.

Sin embargo, a pesar de esta asegurada conformidad y satisfacción a que hace referencia la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, han sido constantes las reclamaciones ante el centro y ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX por parte de una de las hijas de la residente hasta el fallecimiento de esta última, confirmando e insistiendo en la persistencia de deficiencias en la asistencia residencial ofrecida. En concreto, destacan hechos como los que se transcriben a continuación:

- *“La bajan a fisioterapia de vez en cuando y hay correos entre la fisioterapeuta y el coordinador del centro reclamando ésta que las auxiliares no bajan a los residentes a físis. Siguen sin cambiarla lo suficiente y la prótesis dental no se la lavan, tiene las pastillas desinfectantes y el colutorio sin empezar desde febrero de 2022 que ingresó, cuando no la ponen ropa de otra residente que eso es lo de menos. Necesita corsé porque esta operada de la espalda y siempre lo lleva en la tripa y el culo”.*

- *“Cuando se ha quejado de dolores el médico dice que eran manías suyas o la da gelocatil, me ofrece morfina porque por lo visto tienen barra libre para ponerla. ¿Por qué la retiró los calmantes que tenía pautados a su ingreso y el neurólogo no se los prohibió? ¿Por qué después de un año de haberla retirado las pastillas del colesterol porque a la edad de mi madre no merece la pena se las vuelve a pautar?”*

- *“ se han encontrado el audífono de XXX literalmente machacado en la sala de visitas. Esa mañana había estado mi hermano XXX y la subió a la 4ª planta con el audífono puesto y no quedaba nadie en la sala de visitas, con lo cual la residencia no se hace responsable de pagarlo, pero, ¿cómo se le encontraron ahí? A no ser que mi madre vague libremente por la residencia y no esté tan controlada como ellos dicen”.*

- *“Las auxiliares “amablemente” me han recordado que la que permanece allí es mi madre y cuanto más me queje peor para ella. Sinceramente no me quejo más porque también necesito un respiro y porque la carga de la prueba recae sobre mí, lo que me genera indefensión e impotencia”.*

Es indudable que estas supuestas circunstancias debían percibirse con preocupación por parte de la Administración autonómica y resolverse con un control



efectivo sobre el recurso en cuestión. No consta, sin embargo, que se realizara más intervención que la señalada, dando por válidas las argumentaciones de los responsables del centro residencial (en descrédito de lo alegado en las reclamaciones) sin realizar otras comprobaciones o averiguaciones que permitieran confirmar la realidad de la asistencia prestada.

A través de los servicios de comprobación e inspección de la Gerencia de Servicios Sociales, debían haberse atendido las inquietudes y dudas manifestadas por la hija de la residente, y haber procurado, con los medios de investigación a su alcance, averiguar fehacientemente las circunstancias de la contradicción existente, para que el servicio residencial, en caso de deficiencias, fuera prestado en condiciones respetuosas con la dignidad básica de dicha persona y con sus derechos fundamentales.

Esta actividad de control dirigida a velar por la calidad del servicio y a dar también respuesta a las reclamaciones presentadas por la familia, resulta, conforme a lo dispuesto en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León, de competencia de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en relación con los recursos destinados a esa población, sean públicos o privados, y máxime, como en este caso, cuando resultan de la dependencia propia de esta Comunidad Autónoma.

Las preocupaciones expuestas por los ciudadanos en sus reclamaciones sobre el funcionamiento de los recursos residenciales merecen la plena consideración por parte de la Administración, y una respuesta demostrativa del control que sobre los mismos se debe realizar para poder detectar cualquier posible deficiencia, lograr su óptimo funcionamiento y, con ello, velar por el interés de las personas institucionalizadas.

Este buen hacer es el que, según la información disponible por esta Defensoría, se duda de que fuera puesto en práctica en el caso examinado, de forma que desatendidas las manifestaciones de preocupación de la familia (por triviales que pudieran considerarse para la Administración) hasta el triste fallecimiento acontecido de la residente, es posible que se privara a la misma del grado de bienestar deseado.

Garantizar que los servicios sociales se prestan en las mejores condiciones de calidad, asegurando una vida digna y adecuada a todas las personas, debe configurarse como un objetivo primordial en la labor de la Gerencia de Servicios Sociales. Forma parte de su responsabilidad velar para que en la prestación de tales servicios se asegure el respeto a los derechos de las personas atendidas y se procure que su bienestar y calidad de vida orienten toda actividad desarrollada en dicho ámbito, en especial respecto de los de su titularidad.



Es fundamental tener como referente el derecho de los usuarios de estos recursos a recibir una atención individualizada que respete su dignidad y garantice en todo momento una atención apropiada que responda adecuadamente a las necesidades detectadas en cada etapa del ciclo vital, manteniéndose en su dispensación siempre que dichas necesidades persistan (Artículo 11 Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León).

En cumplimiento de nuestras funciones, por todo ello, formulamos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, 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, la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que es responsabilidad de esa Administración autonómica proteger el derecho de los usuarios de los centros residenciales destinados a personas mayores a recibir una atención individualizada que respete su dignidad y garantice en todo momento una atención apropiada que responda adecuadamente a sus necesidades. Así, debe tender en todo caso a que desde estos recursos se proporcione una adecuada cobertura de todas las necesidades personales para asegurar el bienestar de los residentes atendidos y su derecho a vivir dignamente, tanto más, si cabe, en aquellos que sean de su titularidad.

SENGUNDA: Que conforme a esta competencia, se debe desarrollar en todo caso una adecuada actividad de control e inspección sobre estos servicios (con todos los medios de comprobación e investigación al alcance posible) para procurar que se preste a los usuarios una atención de calidad y lograr su mayor grado de bienestar, y responder a las quejas y preocupaciones de los propios usuarios y familiares.

TERCERA: Que, en particular, se revise y valore la intervención desarrollada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX en el caso concreto de la asistencia prestada a XXX en la Residencia XXX, para determinar si se llevaron a cabo todas las actuaciones de control posible sobre este centro residencial en atención a las reclamaciones presentadas por su hija, impartiendo las instrucciones que, en caso necesario, fueran precisas para garantizar en adelante el buen actuar de la Administración, así como la calidad de la asistencia en ese recurso de esa titularidad pública, y sin perjuicio de las responsabilidades que, en su caso, fuere preciso depurar como resultado del análisis propuesto.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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