



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Residencia para mayores XXX / disconformidad con cambio de habitación

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia **1373/2023**.

En este expediente, como se recordará, se hacía alusión a que XXX ocupaba desde su ingreso en la Residencia para personas mayores XXX, dependiente de ese Ayuntamiento, una habitación individual con baño interior, siendo trasladada en contra de su voluntad a una habitación con baño compartido pese a no haberse producido ninguna modificación en sus circunstancias sociosanitarias, repercutiendo esta circunstancia de forma negativa en su salud emocional dadas las escasas dimensiones de la estancia, al impedirle desenvolverse con autonomía y normalidad.

Desarrolladas las gestiones de información oportunas con esa Corporación a fin de conocer las causas que determinaron el cambio cuestionado, se ha comunicado a esta Defensoría que la citada residente fue trasladada a otra planta por precisar la ayuda del personal de atención directa para algunas actividades de la vida diaria.

Pues bien, analizada la problemática planteada se ha podido comprobar que la posibilidad de adoptar este tipo de decisiones (que implican una modificación de las condiciones en que se acepta y produce un ingreso residencial) no se encuentra regulada de manera explícita en el Reglamento de régimen interior de la Residencia, por lo que el acuerdo del traslado cuestionado en este expediente quedó al libre arbitrio o voluntad del personal del centro.

En efecto, la falta de regulación al respecto induce al riesgo de establecimiento y aplicación de normas implícitas por parte de los profesionales del recurso.



Bien es cierto que éstos pudieron estar guiados en el caso examinado por la necesidad de adoptar una solución que garantizara la protección de la persona residente y evitara cualquier situación de riesgo de la que pudiera derivarse un daño para la persona residente e, incluso, responsabilidades para la residencia. Sin embargo, no existe constancia fehaciente en esta Institución de tal necesidad. Por ello, no puede descartarse que la forma de actuar cuestionada pudiera suponer una limitación de los derechos de la residente.

Nos referimos, en concreto, a su derecho a la dignidad, a ser tratada con respeto pleno a sus necesidades, proporcionándole un alojamiento digno o un espacio que promoviera la autonomía y movilidad en adecuadas condiciones. También al derecho a participar en la adopción de las decisiones que la afectaran directa o indirectamente, y a ser informada por escrito de las razones que justificaban cualquier medida de carácter restrictivo. Y, por supuesto, a su derecho a la satisfacción en todos los aspectos de la vida diaria en el centro, así como en su estancia habitacional.

Precisamente, por ser el de los servicios residenciales un ámbito protector en el que la finalidad básica consiste en prestar a las personas la atención que requieren para conservar y, en lo posible, mejorar su calidad de vida, la necesidad de garantizar el ejercicio de los derechos tiene importantes consecuencias en la vida de los residentes. Consecuencias que al parecer, en el presente caso, resultaron negativas para XXX, al haber repercutido en su estado emocional y en su autonomía y desenvolvimiento personal.

Debiendo proporcionarse, por tanto, en cualquier centro residencial un entorno en el que se eviten los riesgos de restricción de los derechos de los residentes como resultado de prácticas institucionales y procedimientos que den prioridad a los intereses de la organización, debemos cuestionar la forma en que se acordó el traslado a que se refiere la queja, teniendo en cuenta:

- que su posibilidad no estaba prevista en la normativa reguladora de la organización y funcionamiento del centro;

- que aun cuando estuviera amparado en un criterio de protección de la residente, no existe constancia fehaciente de una modificación en sus circunstancias sociosanitarias, ni una recomendación técnica que aconsejara su cambio de alojamiento para la cobertura de sus necesidades asistenciales;

- y que tampoco consta información escrita dirigida a la residente (o a su representante) respecto de las razones que justificaban la medida, ni resultado alguno de su participación (conformidad o disconformidad) en esta decisión.



A sí pues, el problema planteado demuestra que muchos de los aspectos de la vida cotidiana en el ámbito residencial plantean conflictos de intereses entre los derechos de los residentes y los objetivos de la organización, se manifiesten o no de forma expresa.

Se plantea, por ello, la necesidad de un marco conceptual que ofrezca criterios válidos a la hora de establecer y controlar el necesario equilibrio entre protección y dignidad o restricción de derechos o libertades en la vida cotidiana de los residentes. Por ello, resulta indispensable introducir en las normas de funcionamiento criterios tendentes a conciliar satisfactoriamente los derechos e intereses de los residentes y los de la institución residencial.

Esto es, este tipo de supuestos que implican una modificación en las condiciones residenciales de los internos deben regularse en las normas de régimen interior para ayudar a los responsables de la residencia y a los profesionales que ejercen su actividad en la misma a adoptar decisiones de la forma más adecuada y justa. Bien entendido, por supuesto, que esta regulación en ningún caso puede oponerse a la legalidad vigente y, por tanto, no puede introducir limitaciones a los derechos de los residentes recogidos en el ordenamiento jurídico.

Con todo, consideramos oportuno, 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, formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se valore la posibilidad de ofrecer en este momento a XXX el cambio a una habitación que satisfaga sus necesidades físicas y psicológicas (de persistir su disconformidad con el traslado en su día acordado) o, subsidiariamente, a comunicar de forma expresa a la residente o a sus familiares representantes las recomendaciones sociosanitarias que justificaron el traslado y siguen justificando mantener la situación actual.

SEGUNDA: Que se proceda a regular en el Reglamento de régimen interior de la Residencia XXX los criterios que deben regir la actuación del personal respecto de aquellas decisiones que supongan un cambio en las condiciones de ingreso o que puedan derivar en una limitación de derechos de los residentes.

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 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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).