



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora de Relaciones Institucionales y Acción Exterior
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1488/2025

Asunto: Presuntas deficiencias en la atención prestada a un usuario de la Residencia para personas mayores XXX, de XXX (Zamora)

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número de referencia arriba indicado.

En la queja que nos ocupa se ponía de manifiesto la existencia de supuestas deficiencias en la atención médica, asistencial y administrativa prestada a XXX en la Residencia para personas mayores XXX de XXX (Zamora), derivando en *“un alarmante y rápido deterioro de su salud, autonomía y en un perjuicio económico directo”*.

Según se expresaba, el citado residente lleva un año sin un seguimiento analítico y control médico de sus múltiples patologías, ni recibiendo la necesaria fisioterapia rehabilitadora, habiéndose comprometido su salud, autonomía y bienestar. Y a su vez, se le había causado un importante perjuicio económico, dado que llevaba mucho tiempo sin recibir la prestación económica reconocida por su situación de dependencia, al no haberse gestionado correctamente por el centro residencial la documentación necesaria para su abono.

Con estos antecedentes, la actuación de esta Defensoría sobre el funcionamiento de la residencia cuestionada se ha dirigido a verificar si los servicios de inspección de la Administración autonómica, responsables de comprobar la situación denunciada, habían desarrollado su función con eficacia para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia.



Pues bien, a resultas de las gestiones realizadas por esta Institución con la entonces Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, la Administración informó de la realización por personal técnico de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Zamora de dos visitas de comprobación a la residencia, los días XXX, acompañadas del examen de los registros de incidencias, del libro del profesional médico y de la restante documentación sanitaria y asistencial del residente.

La información facilitada permite constatar que, desde su ingreso, se realizaron anotaciones relativas a controles de tensión arterial, glucemia, pulso, saturación y otras constantes, administración y modificación de medicación, incidencias de salud, consultas y desplazamientos a centros sanitarios. Asimismo, consta la intervención del médico del centro en distintas fechas y la asistencia a consultas externas y a intervenciones quirúrgicas, incluidas las correspondientes al área de oftalmología. Por tanto, los datos recabados no permiten confirmar una ausencia absoluta o generalizada de atención médica durante la estancia en el centro.

Ahora bien, la propia Administración autonómica ha puesto de manifiesto otros hechos de relevancia.

En relación con el seguimiento analítico, constató que no existían en los registros examinados datos de analíticas realizadas desde el ingreso hasta el verano de 2025, manifestando al respecto la dirección del centro que XXX *«al no tener patologías importantes no precisaba de seguimiento analítico según criterio médico»*. De igual modo, respecto al servicio de fisioterapia, la inspección comprobó que la residencia no disponía de profesional técnico de fisioterapia desde el 5 de julio de 2024, que conforme a su ocupación precisaba disponer de 14 horas de dicho profesional y que no se habían activado mecanismos de búsqueda activa de empleo hasta el 17 de octubre de 2025. La propia Administración calificó expresamente esta situación como un incumplimiento de la normativa vigente en materia de ratio de personal, comunicando que adoptaría las medidas administrativas correspondientes al respecto, además de requerir al centro para su contratación o, ante una imposibilidad acreditada, para mantener una búsqueda activa y permanente del profesional.

Finalmente, en relación con la prestación vinculada al servicio residencial, la información remitida confirma que XXX tenía reconocido desde el XXX un grado I de dependencia y la correspondiente prestación vinculada al servicio residencial, que venía percibiendo regularmente. Tras su ingreso en la Residencia XXX el 26 de agosto de 2024, ésta no procedió a justificar los servicios prestados mediante el Sistema de Información de Proveedores REPRISS hasta el 22 de julio de 2025, aportando entonces las correspondientes facturas. Fecha a partir de la cual comenzó a tramitarse el abono de los derechos devengados al respecto.



Pues bien, la información remitida no permite sostener que el residente hubiera permanecido durante su estancia en el centro absolutamente privado de atención médica o de seguimiento asistencial. Existen registros de controles de constantes, actuaciones del facultativo del centro, modificaciones de tratamientos y consultas externas. Tampoco dispone esta Institución de elementos fehacientes que permitan establecer una relación causal entre la evolución de sus patologías y la actuación de los profesionales que le han atendido; valoración que exigiría un juicio de naturaleza estrictamente clínica que no corresponde efectuar al Procurador del Común conforme a nuestras funciones y documentación obrante en el expediente.

Lo anterior, sin embargo, no permite considerar regular en su conjunto la atención dispensada, puesto que la investigación administrativa ha acreditado deficiencias suficientemente relevantes.

La Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, configura los centros residenciales como establecimientos destinados a proporcionar a las personas mayores una atención integral, continuada y profesional durante las veinticuatro horas del día y establece que la atención a las personas mayores dependientes ha de ser integral y orientada a su bienestar físico, psíquico y social mediante recursos adaptados a sus necesidades individuales, potenciando el mantenimiento de su autonomía.

Esta configuración de la atención residencial se encuentra actualmente reforzada por la Ley 3/2024, de 12 de abril, reguladora del modelo de atención en los centros de carácter residencial y centros de día de servicios sociales para cuidados de larga duración en Castilla y León. Este actual modelo asistencial no se satisface con la mera cobertura de las necesidades básicas, sino que exige una atención integral y centrada en la persona, la adaptación permanente de los apoyos a las necesidades individuales y la provisión de cuidados e intervenciones encaminadas al mantenimiento y recuperación de la salud y de la funcionalidad. Los usuarios tienen derecho a recibir servicios profesionales de calidad y los apoyos adecuados conforme a dicho modelo, correspondiendo a la Administración autonómica realizar un seguimiento periódico del ejercicio efectivo de estos derechos.

Desde esta perspectiva, adquiere especial trascendencia la ausencia de un profesional de fisioterapia en la Residencia XXX. Nos encontramos ante un incumplimiento del requisito de dotación profesional exigible al centro y expresamente reconocido por la propia Administración, no habiéndose producido la búsqueda activa de este profesional hasta más de quince meses después de producirse la vacante.

Así, durante más de un año el centro ni tan siquiera inició la búsqueda de este recurso profesional, privando con ello a sus residentes de la posibilidad de recibir la correspondiente atención fisioterapéutica. La sustitución material de las funciones de



fisioterapia por la realización de masajes por una persona que no ostentaba esa cualificación profesional, como parece que ocurrió, no puede entenderse equivalente al cumplimiento de una ratio exigida respecto de un profesional técnico cualificado. Circunstancias difícilmente conciliables con una actuación diligente orientada a mantener los recursos humanos necesarios para garantizar la atención de sus usuarios.

El artículo 26 de la citada Ley 3/2024 obliga a la entidad titular del centro a disponer de los medios materiales y humanos necesarios para garantizar los servicios y la seguridad de las personas usuarias, mientras que su artículo 34 dispone que la dotación profesional debe responder a las necesidades del centro y respetar, en todo caso, las ratios mínimas exigibles.

La relevancia de este incumplimiento es aún mayor en el caso examinado, no solo porque el contrato de admisión suscrito con XXX incluía expresamente entre los servicios del centro las actividades de fisioterapia rehabilitadora, sino porque durante su estancia se produjo una importante pérdida de su movilidad.

Diferente consideración merece el seguimiento analítico. No corresponde a esta Defensoría determinar con qué periodicidad concreta debía practicarse una analítica a XXX, ni sustituir el criterio de los profesionales sanitarios responsables de su asistencia. Esta decisión debe responder a la situación clínica individual, las patologías existentes, los tratamientos prescritos y la valoración facultativa correspondiente.

No obstante, es necesario destacar la explicación proporcionada por el centro durante la inspección, consistente en afirmar que el residente no presentaba «*patologías importantes*», pues la propia documentación disponible en el centro reflejaba, entre otros extremos, su condición de persona diabética tratada con insulina, síndrome parkinsoniano, hipertensión y una pauta farmacológica continuada. A ello se añade que el propio registro médico recoge distintas modificaciones de la medicación y que las primeras analíticas no se practicaron hasta principios de agosto de 2025.

Aunque no procede calificar estas circunstancias, sin una valoración médica especializada, en una declaración de mala praxis sanitaria, sí parece recomendable que el seguimiento sanitario de esta persona mayor con pluripatología y tratamiento continuado esté individualmente planificado, adecuadamente documentado y coordinado con los profesionales del sistema sanitario, de forma que pueda conocerse cuáles son los controles que precisa, con qué periodicidad y sobre la base de qué criterio clínico, para que los cambios relevantes en su situación funcional determinen la correspondiente reevaluación.

Recordemos que la Ley 3/2024 impone a la entidad titular del centro la coordinación con los profesionales del sistema público de salud, especialmente con Atención Primaria, y establece que todas las residencias deben contar con un profesional



de enlace para mantener esa coordinación de forma permanente. Asimismo, la calidad de la atención debe valorarse atendiendo expresamente a los cuidados e intervenciones dirigidos al mantenimiento y recuperación de la salud y de la funcionalidad.

La tercera cuestión que debe ser considerada afecta a la gestión de la prestación vinculada al servicio residencial. El artículo 39 de la misma Ley 3/2024 obliga a las entidades titulares de los centros a mantener permanentemente actualizada y a suministrar electrónicamente a la Administración la información requerida sobre su funcionamiento y sobre sus usuarios, indicando expresamente que debe facilitarse también la información necesaria para cualquier trámite relativo a los procedimientos de reconocimiento de derechos y obligaciones derivados de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Frente a esta obligación, consta que XXX ingresó en la Residencia XXX el 26 de agosto de 2024 y que el centro no justificó en REPRISS los servicios residenciales prestados hasta el 22 de julio de 2025. Es decir, transcurrieron casi once meses hasta que se incorporó la información necesaria para hacer efectivo el abono de una prestación que el interesado ya tenía reconocida y que había venido percibiendo con normalidad con anterioridad al cambio de residencia. La posterior tramitación retroactiva de las cantidades devengadas no hace desaparecer el funcionamiento irregular que originó la interrupción del pago, ni el prolongado período durante el cual el residente se vio privado de unas cantidades que le correspondían.

Finalmente, debemos valorar positivamente que, a raíz de la actuación inspectora, la Administración requiriera al centro para que procediera a la contratación del profesional de fisioterapia y anunciara la adopción de las medidas administrativas correspondientes. También resulta importante destacar que en las visitas practicadas se comprobara que el residente se encontraba en una habitación en buen estado de higiene y conservación, con mobiliario adecuado y que contaba con un programa de atención centrada en la persona.

Estas circunstancias, no obstante, no anulan los incumplimientos anteriormente constatados. Precisamente, la finalidad de la función inspectora prevista en los artículos 66 a 68 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, no se agota en constatar las deficiencias, sino que comprende velar por el cumplimiento de los requisitos normativos, impulsar medidas de mejora y, cuando proceda, proponer medidas correctoras o la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Por ello, la intervención administrativa iniciada resulta adecuada, pero debe culminar con la comprobación efectiva de que las irregularidades han cesado y de que las medidas adoptadas permiten impedir su reiteración.



Así pues, 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, nos vemos en la necesidad de formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se continúen, de ser necesarias en la actualidad, las actuaciones de inspección y control respecto de la Residencia para personas mayores XXX, de XXX (Zamora), hasta comprobar de forma efectiva el cumplimiento de la dotación de personal técnico exigible en materia de fisioterapia, verificando la contratación del profesional correspondiente y la prestación real del número de horas que resulte exigible de acuerdo con la ocupación y necesidades del centro. Y que, mientras no sea posible cubrir la plaza, se exija al centro acreditar de forma permanente y documental una búsqueda activa y suficiente. Todo ello sin perjuicio de que se adopten, en caso de no haberse todavía acordado, las medidas administrativas que correspondan frente al incumplimiento constatado y, en particular, en relación con la desatención que la carencia de ese personal pudo ocasionar en la evolución de la autonomía de XXX.

SEGUNDA: Que se requiera a los responsables del citado centro para que desarrollen un seguimiento analítico planificado de esta persona mayor con pluripatología, adecuadamente documentado y coordinado con los profesionales del sistema sanitario.

TERCERA: Que, a su vez, se decida sobre el funcionamiento irregular del centro derivado de la falta de incorporación al sistema REPRISS de la información necesaria para hacer efectivo el abono de la prestación vinculada que dicha persona ya tenía reconocida con anterioridad, y sobre el prolongado período durante el cual el residente se vio privado de las cantidades que le correspondían.

CUARTA: Que en adelante se adopten las medidas necesarias para garantizar que la Residencia XXX mantenga permanentemente actualizada y facilite con la debida diligencia la información que resulte necesaria para la tramitación y continuidad de las prestaciones del sistema de atención a la dependencia de sus residentes, evitando que un cambio de centro residencial pueda provocar interrupciones prolongadas en el abono de prestaciones ya reconocidas por causas imputables a una falta o demora en la cumplimentación de las actuaciones correspondientes.

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 Sanidad y Bienestar Social 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