



León, 10 de octubre de 2019

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: 20182177

Asunto: Residencia para personas mayores Bellavista de Castellanos de Moriscos (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.

Una vez recabada la información que se ha estimado pertinente y llevadas a cabo las gestiones necesarias en relación con la queja **20182177**, volvemos a ponernos en contacto con Ud. para transmitirle nuestra postura sobre el contenido de la misma.

En el referido escrito, cuya veracidad no se prejuzga, se denuncia la existencia de irregularidades en la gestión y funcionamiento de la Residencia municipal para personas mayores "Bellavista" de Castellanos de Moriscos (Salamanca) por los siguientes motivos:

- a) Formalizar contratos con los usuarios imponiendo cláusulas abusivas.
- b) Mala calidad de las comidas.
- c) Proporcionar de forma inadecuada la medicación a los residentes.
- d) Falta de personal de atención directa.

Por otra parte, según manifestaciones del autor de la queja, a dos usuarios de dicho centro residencial (XXX), no se les ha facilitado (pese a sus reiteradas solicitudes) ni copia del contrato formalizado al ingreso ni de las correspondientes facturas y que se



les exigió, en el momento de su baja voluntaria, el pago de una cantidad injustificada (800 euros por dos días de estancia).

A la vista del contenido de su reclamación, nos dirigimos al Ayuntamiento de Castellanos de Moriscos y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y solicitando información sobre, entre otros, los aspectos siguientes:

1. Si el citado Centro tiene autorización para su funcionamiento y si está inscrito en el

Registro de entidades, servicios y centros de carácter social.

2. Si cuenta con el personal exigido.

3. Resultado de las inspecciones o comprobaciones que fueran a realizarse para constatar la veracidad o no de cada uno de los hechos denunciados, concretando si como resultado de las mismas se han detectado posibles infracciones administrativas y si, en su caso, se han adoptado medidas correctoras o sancionadoras.

El Ayuntamiento de Castellanos de Moriscos nos comunica que tanto la gestión como la titularidad de la residencia “Bellavista” son privadas y el centro está registrado a nombre de la mercantil “Vistalegre Industrias Porcinas S.L.”.

Por su parte la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades nos informa que el Centro residencial para personas mayores Bellavista, con domicilio en la calle Vitigudino, nº 1-3, de Castellanos de Moriscos está autorizado e inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Carácter Social con fecha 21 de febrero de 2017, con nº de Registro XXX, para la atención en régimen residencial, de un máximo de 176 personas dependientes.

La actividad de inspección y control de Servicios Sociales está dirigida a corregir y velar por el cumplimiento de los requisitos y dar también respuesta a las reclamaciones y quejas que presenten las personas usuarias.

Este centro lleva un tiempo siendo objeto de un seguimiento exhaustivo por parte de la Gerencia de Servicios Sociales, en relación con las deficiencias e incumplimientos detectados en visitas de inspección y comprobación de inspectores y técnicos de la Gerencia Territorial de Salamanca, que se realizaron bien de oficio, o como consecuencia de las denuncias presentadas.

Desde octubre de 2017, se han realizado 4 visitas por los funcionarios inspectores y 7 visitas del personal técnico que realiza comprobaciones en los centros, que han dado lugar a requerimientos de subsanación de deficiencias e incumplimientos en aspectos varios tales como falta de personal, uso de contratos con cláusulas



presuntamente abusivas, trato vejatorio a personas usuarias del centro o falta de la documentación exigible.

A pesar de los requerimientos efectuados, a la vista de la falta de subsanación de alguno de los incumplimientos, en concreto, disponer de personal de atención directa suficiente, se inicia un expediente sancionador imponiendo al centro una medida cautelar, paralizando, desde el 17 de julio de 2018 todos los ingresos de personas residentes. En consecuencia, esta residencia tuvo paralizados nuevos ingresos desde ese día hasta la fecha en la que recayó la resolución del mencionado expediente.

Al centro le fueron impuestas en el año 2018, tras la tramitación del correspondiente expediente, las siguientes sanciones:

Al centro le fueron impuestas en el año 2018, tras la tramitación del correspondiente expediente, las siguientes sanciones:

- Por la comisión de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 61 letra ñ) de la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León *"Carecer de la cobertura de riesgos que afectan a los usuarios o al centro en los términos en que sea exigida por la normativa aplicable"*, una sanción consistente en multa por un importe de 3.001 €.

- Por la comisión de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 61 letra f) de la misma norma *"No disponer del personal técnico mínimo exigible, conforme se determine reglamentariamente para los centros y servicios regulados en esta Ley, cuando no tenga la calificación de muy grave"*, una sanción consistente en multa por un importe de 3.001 €.

- Por la comisión de otra infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 61.f) de la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León *"No disponer del personal de atención directa exigible, conforme se determine reglamentariamente para los centros y servicios regulados en esta Ley, cuando no tenga la calificación de muy grave"*, una sanción consistente en multa por un importe de 9.001 €.

Tras la última visita de inspección, se comprobó la existencia de incumplimientos y la realización de actuaciones por parte de la entidad titular del centro que han tenido como consecuencia que desde la Inspección se haya propuesto, con fecha 18 de enero de 2019, que se inicien expedientes sancionadores, por la presunta comisión de una infracción muy grave, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 letra b) de la Ley de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León *"Dispensar un trato vejatorio con vulneración de la integridad física o moral de los usuarios de los centros para personas mayores o de cualquiera de sus derechos"*



fundamentales", así como por la presunta comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 61 letra f) de dicha norma *"No disponer del personal de atención directa exigible, conforme se determine reglamentariamente para los centros y servicios regulados en esta Ley, cuando no tenga la calificación de muy grave"*. Se propone asimismo que se aplique el agravante de reincidencia establecido en el artículo 67 apartado d) de la mencionada Ley.

Respecto a las personas usuarias que se indican en el escrito, Don (XXX) y su esposa, no consta que presentaran reclamación en las hojas oficiales ni por otros medios, como puede ser mediante escrito presentado en el Registro o telemáticamente, por lo que no se pudo, en su momento, investigar y dar respuesta a la situación señalada.

En la última visita de comprobación realizada por personal técnico de la Gerencia Territorial, se han realizado las averiguaciones oportunas y se constata que figura en el libro de altas y bajas del centro, el ingreso del Sr (XXX) y de su esposa como residentes el 17 de julio de 2018, (antes de que se realizara la diligencia de inscripción de la medida cautelar) así como el asiento en el apartado de bajas con fecha 19 de julio de 2018, anotado el motivo *"baja voluntaria del matrimonio hablado trabajador social"*.

También figura como documentación la ficha de reserva de plaza con fecha del día anterior al ingreso, el 16 de julio de 2018 en la habitación 221 doble, con precio de matrimonio (900 €).

También se ha aportado por la entidad titular del centro, copia del documento firmado por Don (XXX), en el que pide, bajo su responsabilidad, la baja voluntaria de su esposa, Doña (XXX) y la suya propia, así como copia de los contratos firmados por ambos. Se constata que en el expediente de estos residentes se encontraban dos copias firmadas de cada uno de los contratos.

Estas dos personas estuvieron dos días en el centro, plazo muy corto para que exista la documentación que el artículo 48 del Decreto 14/2017 exige respecto a los residentes. El citado precepto establece la obligación de que los centros dispongan un expediente personal de las personas usuarias que contenga, al menos, la documentación firmada y fechada de las valoraciones e informes sobre su evolución, tratamientos, plan de apoyos y proyecto de vida, así como cualquier otra cuestión de carácter personal.

No obstante las actuaciones que denuncian, como se ha indicado anteriormente, han existido y el centro sigue funcionando con una supervisión constante desde la Gerencia de Servicios Sociales, y se ha constatado que siguen existiendo irregularidades que han sido objeto de nuevas propuestas de sanción por parte de la Inspección de la Gerencia de Servicios Sociales.



En relación con la formalización de contratos con cláusulas abusivas, consta en la cláusula 7 del contrato firmado por ambas partes la cuantía de las liquidaciones dinerarias a realizar en el supuesto de baja voluntaria del residente. Se determina que se cobrará el mes en curso si no existe un preaviso de 15 días y además la fianza cuando la baja voluntaria no respete la duración del contrato anual.

Esta cláusula se consideró abusiva, y se requirió para que fuera modificada, elaborando la entidad un nuevo modelo de contrato. En el caso de los residentes D. (XXX) y Doña (XXX), si bien no se formalizó un nuevo contrato, la entidad no ha aplicado lo que establecía en esa cláusula considerada abusiva (hubiera supuesto un cobro de 2.000 €: fianza más mensualidad a cada residente), y de lo manifestado en el escrito de queja se deduce, salvo error, que se ha cobrado la cantidad de 400 € a cada persona residente.

Para finalizar, señalar que, de acuerdo con la comprobación efectuada en la última visita, realizada el día 14 de febrero de 2019, el centro no cumple actualmente con las ratios de personal de atención directa, ni con el personal de servicios. Estas circunstancias serán tenidas en cuenta para calificar la cuantía de las sanciones ya propuestas, indicadas con anterioridad, así como para iniciar, en su caso, otro expediente sancionador teniendo en cuenta la falta de personal de servicios.

Analizadas las circunstancias y la documentación obrante en esta Procuraduría en relación con la problemática que constituye el objeto de la presente queja, así como el contenido de la normativa aplicable, consideramos que no ha quedado acreditada la concurrencia de irregularidad en la actuación de la administración, con independencia de que compartamos la inquietud del autor de esta queja por las deficiencias de funcionamiento de este centro residencial para personas mayores.

En todo caso, en opinión de esta Institución, la situación descrita parece lo suficientemente grave como para que le recordemos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, aunque pudiera resultar reiterativo o incluso redundante, que la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León, establece como competencia de la Comunidad Autónoma el control y la inspección de entidades, centros y servicios públicos y privados en esta materia por lo que consideramos indispensable que se reiteren las visitas de inspección a la Residencia municipal para personas mayores "Bellavista" de Castellanos de Moriscos, con el fin de detectar las totalidad de las deficiencias de ese centro residencial para lograr su óptimo funcionamiento y, con ello, de velar por el interés tanto de las personas cuya situación se ha puesto en conocimiento de esta Institución a través de esta queja como el del resto de los usuarios de este recurso.

Esa Consejería debe procurar, en todo momento, que los servicios a los mayores



se presten en condiciones respetuosas con la dignidad básica de toda persona y con sus derechos fundamentales. El modelo de Estado Social, como el nuestro, no puede ignorar a un colectivo tan sensible como este y tiene que dar una respuesta adecuada a los retos que plantea una sociedad cada vez más envejecida.

El ejercicio de la facultad punitiva tiene en este caso como finalidad esencial la protección de un colectivo especialmente vulnerable, como es el de las personas mayores ingresadas en un centro residencial. Cuando se castiga una infracción, se desarrolla una actividad represiva, como objeto de tutelar intereses dignos de protección.

Con este fin, en lo relativo a la tramitación de los expedientes sancionadores cabe recordar la posibilidad de imponer las sanciones accesorias recogidas en el artículo 66 de la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León, poniendo de manifiesto que el artículo 67 de esta misma norma, al desarrollar los criterios de graduación, hace expresa referencia a la existencia de intencionalidad o reiteración en su letra a) y a la reincidencia en la letra d) por lo que en su aplicación se considera necesario destacar la importancia de tramitar los expedientes sancionadores con la máxima celeridad posible y resolverlos con el mayor rigor. Igualmente ha de considerarse lo previsto en la letra e) del mismo precepto, relativo al beneficio económico que pudiera suponer para la mercantil titular del centro sus incumplimientos en la prestación del servicio residencial, a la hora de imponer las sanciones.

Finalmente, procede indicar que las funciones del Procurador del Común se concretan en la posibilidad de formular sugerencias o recomendaciones a los órganos administrativos cuando considera que en los hechos motivo de una queja pueda existir una actuación de la Administración que afecte a alguno de los derechos individuales o colectivos reconocidos por la Constitución y el Estatuto de Autonomía.

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 las siguientes **Recomendaciones:**

- Que se extreme la vigilancia a la Residencia para personas mayores Bellavista de Castellanos de Moriscos (Salamanca) realizando todas las visitas de inspección necesarias para detectar tanto la eliminación de las irregularidades del tipo que motivaron esta queja, como para asegurar el cumplimiento de toda la normativa que afecta a estos centros residenciales.

-Que se tramiten con la mayor diligencia y el máximo rigor los expedientes sancionadores que pudieran deducirse de las infracciones detectadas en el centro



residencial mencionado.

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