

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: 1778/2020

Asunto: Situación de las personas enfermas por coronavirus en residencias de ancianos / Residencia Orpea (Valladolid) / Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Expediente: 1778/2020

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 V.I., el motivo de la queja era la falta de información que vienen sufriendo las familias sobre la situación en la que se encuentran las personas mayores ingresadas en la Residencia Orpea, sita en la C/ Londres de la ciudad de Valladolid, tras la declaración del estado de alarma por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

También se pone de manifiesto la disconformidad de la persona autora de la reclamación que se ha dirigido a nosotros con los protocolos de “*atención sanitaria domiciliaria*” a los ancianos afectados por coronavirus ingresados en las residencias para personas mayores de Castilla y León.

Según sus manifestaciones, el matrimonio formado por Don (XXX) y Doña (XXX) se encuentra ingresado en la mencionada residencia. Doña (XXX) tiene un deterioro cognitivo severo, una situación de dependencia reconocida por la Gerencia de Servicios Sociales y está incapacitada judicialmente. Don (XXX) no presenta ninguna patología previa anterior a la situación de pandemia por COVID-19.

La familia de estas dos personas, desde el día 12 de marzo pasado, no ha podido visitarles y la información que ha recibido del centro residencial ha sido prácticamente nula en todo ese tiempo y siempre, salvo una comunicación inicial, a demanda suya.

El “*Jueves o Viernes Santo, 7/8 de abril*”, tuvieron conocimiento de que se les

Procurador del Común de Castilla y León

C/ Sierra Pambley nº 4, León. 24003 (León). Tfno. 987270095. Fax: 987270143

iban a realizar pruebas de COVID-19 a los residentes de Orpea. Hasta ese momento, la dirección del centro siempre les transmitió que la situación en la residencia era la habitual, sin casos de la enfermedad detectados.

A la vista de la falta de noticias y tras recurrir a distintos contactos para conseguir información, el lunes 13 de abril por la tarde el Director de Orpea les comunicó que Don (XXX) era positivo a coronavirus y que de la situación de Doña (XXX) aun no tenían noticias en ese momento.

Al día siguiente, reciben una llamada de un médico del Hospital Río Hortega para comunicarles que la Sra. (XXX) también estaba contagiada y que su estado revestía gravedad puesto que tenía dificultades respiratorias y una cardiopatía congestiva previa.

El miércoles 15 de abril, el mismo médico les comunicó que la Sra. (XXX) seguía igual, pero que ese dato debía tomarse con prudencia por su estado de gravedad. Sobre la situación del Sr. (XXX), se les informó que se encontraba estable. Desde ese momento hasta la fecha de presentación de la queja, no han volvieron a tener información sobre el estado de ninguna de las dos personas mencionadas.

El autor de la reclamación manifiesta que es consciente de que el protocolo de actuación definido por la Administración de la Comunidad de Castilla y León para los residentes en centros para la tercera edad, cuando son positivos en coronavirus, es la "hospitalización domiciliar" en el mismo centro residencial, pero entiende que se trata de personas en situación de extrema vulnerabilidad y que, en ese momento, se encuentran enfermas, solos, aislados e indefensos y plantea serias dudas sobre la atención y el tratamiento que están recibiendo.

Desconoce si a las personas a las que se refiere esta queja se les está administrando algún tipo de medicación en relación con la enfermedad contraída o si se les ha practicado alguna otra prueba diagnóstica. Considera que los cuidados que reciben en esa "hospitalización domiciliar" no son los mismos que tendrían si estuvieran ingresados en una institución sanitaria de SACYL.

En el escrito de queja se continúa señalando que Don (XXX) y Doña (XXX) *"han trabajado y cotizado cada uno de ellos 42 años en este país dando lo mejor de sí mismos. Creemos que lo mínimo que pueden esperar del mismo, de sus instituciones y sus representantes es que en esta situación de extrema vulnerabilidad e indefensión en la que se encuentran se les preste la mejor de las atenciones, se les practiquen pruebas diagnósticas y se les hospitalice si es necesario. En este momento, los centros hospitalarios de nuestra Comunidad parece que no tienen problemas de capacidad y todos los días vemos en los informativos personas de más edad que son hospitalizadas y superan la enfermedad. En nuestro entorno conocemos personas incluso centenarias que han sido hospitalizadas."*

También queremos dejar constancia de que se está vulnerando el derecho a la información que tiene todo enfermo y su familia, tanto por parte de Orpea como por parte de la Administración, hoy no se nos ha facilitado información del estado de (...). Llevamos más de un mes teniendo paciencia y somos conscientes de que esta situación la viven otras familias pero eso no es excusa para que no intentemos defender sus derechos y que manifestemos que los defenderemos en todas las instancias que sea necesario. Reiteramos que no estamos de acuerdo con los criterios de hospitalización domiciliaria para (...) ni con la falta de información sobre su estado de salud y las decisiones que se toman en relación con ella”.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a la Consejería de Sanidad en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información, se remitió por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades un informe en el cual se hacía constar que el matrimonio (XXX) residía en el Centro Residencial de Mayores Orpea hasta el fallecimiento en el Hospital Río Hortega de Doña (XXX). El día 21 de abril del año en curso la Directora General de Salud Pública firmó resolución autorizando el traslado de Don (XXX) a su domicilio donde se encuentra actualmente.

En relación con el número de comunicaciones telefónicas o de otra índole que se han mantenido por parte de Orpea con la familia de las personas señaladas en esta queja, se nos pone de manifiesto que desde el inicio de la declaración del estado de alarma, con objeto de informar sobre su estado de salud, desde la Gerencia de Servicios Sociales siempre se ha instado a todos los centros residenciales para que hagan el mayor esfuerzo por mantener el contacto con las familias. Debe ser el propio centro el que informe sobre el número de comunicaciones establecidas con la familia (XXX). No obstante, la Gerencia Territorial de Valladolid se ha puesto en contacto con el Centro Residencial de Mayores Orpea, desde el que se ha remitido la siguiente información que se nos traslada:

“Mediante SKYPE: Nos dieron un correo electrónico para invitarles y hacerles video llamadas. El correo era de D. (XXX).

Se contactó con ese correo los días: 19/03/20 (2 veces) las dos sin respuesta.

20/03/2020. 24/03/2020. 27/03/2020. Todas sin respuesta por su parte.

Llamadas registradas de las que se puede dar constancia por móvil o teléfono fijo:

05/04/2020. 06/04/2020, 13/04/2020, 18/03/2020, 19/03/2020, 20/03/2020,

24/03/2020 (2 veces), 27/03/2020, 05/04/2020, 21/04/2020.

Emails de información intercambiados: 27/03/2020. 05/04/2020. 06/04/2020. 14/04/2020. 17/04/2020. 18/04/2020 (5 mails). 21/04/2020 (2 mails). 23/04/2020 (2 mails). 25/04/2020 (5 mails).

Aparte se hacían llamadas diarias desde el departamento médico y de enfermería para informar del estado de sus padres tanto a Doña (XXX) como a Doña (XXX), a las dos. Se les informaba diariamente de la evolución de sus padres, incluso estas comunicaciones se realizaban 2 veces diarias, por la mañana y por la tarde.

Por petición de las hijas y con la autorización del gerente del Hospital Rio Ortega, a partir del día 14 de abril, les informaba de la evolución de sus padres, directamente D. (XXX), médico del Sacyl, perteneciente al equipo de atención domiciliaria, que acudía al centro todos los días a realizar el seguimiento de los residentes con Covid positivo (con anterioridad lo hacía nuestro médico). Las hijas comunican expresamente que no quieren que les informe nuestro médico sino el del Sacyl, de esta manera se estuvo realizando hasta que se derivó a Doña (XXX) el día 17 de abril. Las comunicaciones y sus apreciaciones sobre la evolución de sus familiares las realizaba D. (XXX) con las hijas y les informaba él en persona directamente.”

Se señala, además, que desde que se inició la situación de aislamiento a causa del COVID-19, el Centro Residencial de Mayores Orpea incorpora 3 móviles y 2 tablets para contactar desde la residencia con las familias tanto con llamadas como con video llamadas, lo cual se realiza con una gran frecuencia, al margen de atender las llamadas que se reciben a diario por parte de los familiares.

Por su parte, la Consejería de Sanidad nos ha remitido un informe cuyo tenor textual es el siguiente:

“D.^a (XXX) fue valorada por el médico de la residencia, al tener síntomas compatibles con la enfermedad y posteriormente, por el médico de hospitalización a domicilio del Hospital Universitario Río Hortega.

Los equipos profesionales de hospitalización a domicilio son un dispositivo establecido de forma ordinaria como alternativa asistencial que dispensa cuidados médicos y de enfermería de nivel hospitalario a los pacientes en su domicilio o centro residencial, con vigilancia activa y asistencia compleja, permitiéndoles mantenerse en su entorno social próximo y evitar riesgos asociados al ingreso hospitalario. La atención es proporcionada por equipos multidisciplinares formados por, al menos, un facultativo y una enfermera, con la colaboración del resto de recursos sanitarios.

El tratamiento a domicilio que estos profesionales dispensan es exactamente el

mismo que el tratamiento que se presta a los pacientes en los hospitales (tratamiento antibiótico, tratamiento sintomático, hidroxicloriguina y oxigenoterapia). Además, los profesionales de hospitalización a domicilio contactan con las familias e informan de la situación de todos los pacientes, aunque en ocasiones esta información no ha podido ser tan habitual como la que los familiares esperan y los profesionales desearían, ya que se han visto obligados a espaciarla en el tiempo debido al elevado número de residencias existentes y el elevado número de pacientes en cada una de ellas que han dificultado una comunicación más fluida. También, estos profesionales solicitan las pruebas necesarias y valoran la necesidad de ingreso hospitalario cuando es necesario para el paciente.

En relación con la actuación realizada en el caso concreto de D.^a (XXX) el médico de hospitalización a domicilio que, dada la situación existente, pasa consulta en la residencia todos los días, prestando asistencia médica en el sentido ya señalado a los residentes que lo requieran, desde el día 14 de abril valoró diariamente a la paciente, determinado la necesidad de ingreso hospitalario el día 17 de abril, que se produjo inmediatamente, falleciendo lamentablemente horas después.

En cuanto a D. (XXX) permaneció estable durante todo el tiempo señalado.

Con fecha 20 de abril de 2020, a las 08:19 horas de la mañana, una hija de D. (XXX) y D.^a (XXX) se puso en contacto con el Servicio Territorial de Sanidad de Valladolid, exponiendo la situación en la que se han encontrado sus padres en la Residencia Orpea, comunican el fallecimiento reciente de su madre y solicitan autorización para realizar la salida de su padre hacia un domicilio familiar donde poder atenderle fuera del centro residencial.

Se les comunica que, sin perjuicio de atender a su solicitud, deben, en primer lugar, ponerse en contacto con la Gerencia de Servicios Sociales de Valladolid para remitirle a ella su solicitud, por ser el órgano competente para iniciar la tramitación oportuna y seguir el procedimiento establecido.

A las 16:35 horas del mismo día, se recibe en dicho Servicio Territorial correo electrónico con la contestación de la Gerente Territorial de Servicios Sociales de Valladolid, e inmediatamente dicho Servicio Territorial contacta con la Dirección General de Salud Pública para informar de todas las circunstancias, tener conocimiento de las actuaciones a seguir y de la documentación necesaria para llevar a cabo los trámites oportunos (documento de solicitud, manifestación de compromiso de los familiares de cuidar y garantizar el aislamiento del residente, así como consentimiento de familiares y residente e informe médico que certifique que en el día y hora de la salida de la Residencia el residente se encuentra asintomático).

Toda esa información se traslada telefónicamente a los familiares a las 17:55 horas, que presentan físicamente dicha documentación en el Servicio Territorial de

Sanidad de Valladolid el día 21 de abril de 2020 a las 13:15 horas. Inmediatamente, se hace traslado de toda la documentación a la Dirección General de Salud Pública que, a las 14:41 horas del mismo día, remite al Servicio Territorial de Sanidad, mediante correo electrónico, Resolución por la que se autoriza el traslado de D. (XXX), usuario de la Residencia de personas mayores Orpea, al domicilio de un familiar junto con toda la documentación”.

A la vista de todo ello debemos hacer una serie de consideraciones.

Con carácter previo, debemos poner de manifiesto que deseamos que situaciones como la que hemos vivido no vuelvan a repetirse pero hemos de tener muy presente que ante la eventualidad de un rebrote de esta pandemia o de cualquier otra coyuntura que pueda producir efectos similares a los que esta crisis sanitaria ha generado tenemos que estar preparados.

No podemos olvidar la deuda moral que hemos contraído con nuestros mayores nos compele a establecer mecanismos para que las deficiencias que se han producido se subsanen en un futuro inmediato.

Estamos obligados a diseñar sistemas que nos permitan estar plenamente dispuestos para hacer frente con éxito a una situación como la generada por el COVID-19, evitando la totalidad de las carencias sufridas, poniendo especial énfasis en todo lo que atañe a las personas mayores, para quienes sus efectos has sido demoledores.

Entrando ya en las cuestiones que plantea esta queja y en relación con la primera de ellas, la falta de información a los familiares de las personas ingresadas en centros residenciales durante el estado de alarma provocado por la crisis sanitaria del COVID-19, debemos aludir a lo señalado por el Defensor del Pueblo, el cual en esta situación de pandemia ha considerado que es necesario mejorar la información que reciben las familias de las personas que se encuentran ingresadas en un centro residencial. Ha estimado que se deben adoptar las medidas precisas para garantizar la información continua y completa, y al menos diaria, a la persona designada por la familia del residente sobre su situación de salud, actividades, comidas y demás aspectos de interés, sin perjuicio de procurar herramientas de comunicación directa o telemática.

Para el Defensor de Pueblo también es necesario que se comunique a las familias los traslados de residentes dentro del centro o las derivaciones a otro centro residencial u hospitalario en caso de producirse.

Además, recomienda mantener informado regularmente al representante de la familia de la situación general en que se encuentra la residencia en cuanto a usuarios afectados por COVID-19 (fallecidos, confirmados y con síntomas compatibles),

recursos disponibles e incidencias de personal.

Entendemos, como el Defensor del Pueblo, que tal y como se ha puesto de manifiesto en esta situación de crisis sanitaria, la comunicación y la información a las familias es algo fundamental, tanto para la tranquilidad de estas como para la de las propias personas mayores ingresadas en centros residenciales. Es necesario que estos mecanismos estén previstos en el futuro, tal y como señalábamos en las primeras líneas de esta resolución, pero pensamos que no es algo que deba limitarse exclusivamente a circunstancias extremas como la generada por el COVID-19 en la que los residentes quedaron completamente aislados de sus allegados para evitar los contagios de la enfermedad, sino como práctica habitual.

Estimamos que probablemente esta y otras medidas que se puedan proyectar para ser implantadas ante un posible rebrote de esta pandemia u otra situación similar no solo deben servir para situaciones extremas como el que se describe en esta queja; es decir, la ausencia de información que han sufrido los familiares de dos personas ingresadas en la Residencia Orpea de Valladolid tras la declaración del estado de alarma provocado por la situación de crisis sanitaria ocasionada por el nuevo coronavirus.

Esa Consejería deberá analizar detenidamente si una vez diseñadas las medidas para hacer frente a una futura crisis sanitaria, su puesta en práctica puede mejorar las condiciones vitales de todos aquellos mayores que se encuentran internados en centros residenciales. De considerarse así, entendemos que no deberían limitarse a momentos de crisis, sino que se deberían establecer con carácter habitual y permanente en beneficio de las personas de mayor edad.

La situación social actual, en la que por cuestiones laborales o de cualquier otra índole, las familias se ven obligadas a vivir separadas geográficamente de sus mayores, aunque en ocasiones solo sea temporalmente, es algo cada vez más habitual. La creciente movilidad no solo de provincia sino de país e incluso de continente, cada vez más común para miles de personas, hace que muchos hijos encaren el tremendo reto de la distancia geográfica y emocional de sus progenitores, que resulta especialmente difícil cuando estos envejecen y sus condiciones de salud empeoran.

La utilización de la tecnología para la comunicación de los ancianos ingresados en residencias con sus allegados ha abierto la puerta a un nuevo tipo de relaciones familiares, que no sustituyen a los contactos personales pero que, de alguna manera, “alivian” la dureza de la coyuntura que produce la distancia geográfica.

Las soluciones de urgencia arbitradas por las residencias de ancianos para establecer vías de comunicación entre los ancianos y sus familias durante la separación “forzada” que generó la pandemia, entendemos que deben convertirse en mecanismos habituales que podrían incorporarse al día a día de la vida de las

residencias geriátricas.

Consideramos que la implantación de este sistema de una manera estructurada y suficientemente regulada podría ofrecer importantes ventajas a las familias que cuentan con una persona ingresada en un centro residencial con un coste económico muy escaso para las residencias.

El establecimiento de esos cauces de comunicación no debe quedar exclusivamente al albur de la buena voluntad de la dirección de los centros residenciales o de sus trabajadores.

Estamos convencidos de que las residencias geriátricas deben disponer preceptivamente de dispositivos que técnicamente faciliten una comunicación fluida entre los residentes y sus familiares o quienes estos designen.

En el diseño del sistema, debe tenerse en cuenta que, en la inmensa mayoría de las ocasiones, las personas mayores no cuentan con la destreza necesaria en el uso de las nuevas tecnologías, para su utilización de una manera fluida, por ello resulta indispensable la colaboración del personal de la residencia para facilitar su empleo. Esa participación de terceros debe regularse de manera que no afecte a la privacidad en las comunicaciones, para que las personas mayores puedan hablar con la libertad e intimidad, a las que, además, tienen derecho. Además, los sistemas de comunicación se deberán adaptar a las diferentes situaciones y limitaciones físicas y psíquicas que pueden presentar las personas mayores con el fin de lograr los mejores resultados posibles.

También debería fijarse una periodicidad mínima para la realización de estos contactos, de tal manera, que tanto los familiares como los residentes conozcan ese dato con antelación.

El hecho de que se establezca esta obligación no debe implicar, de ningún modo, que se prohíba o evite el uso que las personas mayores puedan hacer de dispositivos de su propiedad para comunicarse con sus allegados de la forma que consideren más conveniente, siempre y cuando ello no interrumpa la organización ni las actividades que se realizan en la residencia. El centro debe, además, disponer de todos los medios técnicos necesarios para la realización fluida de estas comunicaciones.

En este mismo orden de ideas, consideramos necesario también que se establezca normativamente la obligación de enviar un informe periódico relativo a todas las cuestiones que afectan a la situación y salud de los residentes y a todos los aspectos relacionados con su vida en el centro (comidas, participación en actividades, relaciones con sus compañeros, estado anímico, necesidades especiales...) con el fin de tener adecuadamente informados a sus familiares o a quien se designe para ello. Su contenido debe reflejar una foto fija del estado de cada residente en el momento de su elaboración.

La información escrita no podrá sustituir nunca a las impresiones que se perciben en una visita personal pero, en cualquier caso, consideramos mejorará notablemente el estado actual de la cuestión.

Deberá establecerse también la periodicidad con la que se deben remitir esos informes y los medios por los que se han realizar.

Se señala en el informe elaborado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que, desde la Gerencia de Servicios Sociales, siempre se ha instado a todos los centros residenciales para que hagan el mayor esfuerzo por mantener el contacto con las familias. No dudamos de la veracidad de dicha afirmación y parece que así ha sido en el supuesto que ha dado lugar a esta queja por lo que, en este punto concreto, no observamos que haya existido irregularidad alguna por parte de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y por otra parte, podemos calificar correcta la actuación de la residencia Orpea en las circunstancias vividas.

El autor de la queja manifiesta también su disconformidad con los protocolos de “*atención sanitaria domiciliaria*” de los ancianos afectados por coronavirus ingresados en las residencia para personas mayores de Castilla y León.

En este sentido debemos señalar que no le corresponde a esta Institución, ni diseñar, ni establecer las actuaciones concretas que deban realizarse para hacer frente a esta pandemia, pero sí poner de manifiesto que cuestionamos lo que se ha venido haciendo en las residencias de ancianos de nuestra Comunidad desde la declaración del estado de alarma hasta el momento actual, sobre la base de los lamentables resultados obtenidos.

Somos conscientes del importante colapso sufrido (y del riesgo de que se vuelva a producir o que persista aunque en menor medida) por nuestra sanidad a consecuencia de la lucha contra el COVID-19, y de la escasez de medios que soportan o pueden llegar a soportar algunos hospitales de Castilla y León en las actuales circunstancias; pero el Procurador del Común, como defensor de los derechos de todos los ciudadanos y, en especial, de quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, como, sin duda, lo es la población de la tercera edad, estima que es de estricta justicia pedir a la Consejería competente en la materia que realice todos los esfuerzos humanamente posibles para no privar a ningún ciudadano del tratamiento que su enfermedad requiera, trasladándole, en caso necesario, a un centro hospitalario.

Estamos seguros de que tanto en la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades como en la de Sanidad existen gestores y profesionales altamente cualificados para analizar lo que se ha hecho hasta ahora, sus resultados y, consecuentemente, concebir nuevos protocolos de actuación sanitaria en las residencias geriátricas, para lo que podrían tomar como base la experiencia y los métodos desarrollados por otras comunidades autónomas como elementos a considerar en futuras

reformas a realizar en Castilla y León.

Las medidas que se han implantado en las residencias de mayores, relativas a la detección activa de casos en residentes y personal; la restricción de movimientos, o el aislamiento en áreas diferenciadas, en caso de sospecha o confirmación de la infección; la cancelación de actividades grupales; la implementación de medidas de higiene y protección frente al riesgo de contagio; la prohibición de visitas de familiares; el refuerzo de recursos y profesionales sanitarios para atender a las personas que pueden permanecer en los centros o el traslado a un centro sanitario cuando se requiere una intervención de mayor intensidad, lo han sido sobre la base de recomendaciones emitidas con el aval de la evidencia científica, pero creemos que, como han indicado algunos expertos, han existido problemas debido a las condiciones de muchos de los centros, en los que ha sido difícil o imposible su aplicación.

Debemos insistir en lo que ya hemos manifestado en ocasiones anteriores desde el inicio del estado de alarma, las personas que enferman en un centro residencial, en una situación como esta, de máxima gravedad, y siendo el principal grupo de riesgo, tienen derecho a la atención sanitaria pública por su condición de ciudadanos. No es admisible que los ancianos sean privados por su edad avanzada de la asistencia sanitaria en condiciones de igualdad con el resto de la población. Deben ser trasladados a centros hospitalarios si sus condiciones de salud así lo demandan. Entendemos que así ha sucedido en el caso que se nos ha planteado en esta queja, aunque seguramente no con la premura que podría haber requerido el estado de Doña (XXX).

Finalmente, debemos reiterar 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 por parte de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se analice la conveniencia de regular normativamente la implantación de sistemas de comunicación periódica, en función de las necesidades y de las condiciones de salud de cada residente y por el medio técnico que se considere más oportuno entre cada anciano y sus allegados, prestándoles desde el centro toda la ayuda técnica que requieran para que dicha comunicación se pueda producir, velando, en todo caso,

Procurador del Común de Castilla y León

por su privacidad.

- Que por parte de esa Consejería se estudie también la posibilidad de establecer la obligación de que las residencias de personas mayores remitan a las familias de cada residente un informe detallado por escrito, con la periodicidad que se considere necesaria, de su situación.

- Que por parte tanto de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, como de la Consejería de Sanidad, se extremen las medidas para garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los recursos hospitalarios en condiciones de igualdad sin que la edad o cualquier otra circunstancia personal o social pueda ser determinante para limitar su acceso.

- Que se continúen realizando permanentes actuaciones de control y supervisión a la residencia Orpea de Valladolid por personal de ambas Consejerías, teniendo en cuenta la situación sanitaria y de todo orden de sus residentes, al menos hasta que se dé por finalizada la pandemia.

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