



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: 1819/2020

Asunto: Actuación de Residencia de Personas Mayores ante la situación de crisis sanitaria por Covid-19 - Residencia XXX / 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, relativo a la deficiente gestión de la Residencia de personas mayores XXX durante el estado de alarma sanitaria provocada por el COVID-19.

Trasladadas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades las supuestas negligencias alegadas en la queja, se ha remitido a esta Institución informe del que pueden extraerse en primer lugar los antecedentes facilitados por la entidad gestora del centro:

1. En relación con el ocultamiento deliberado de la situación en que se encontraba la residencia.

Desde el inicio de la crisis sanitaria, el Departamento de Trabajo Social, compuesto por tres trabajadoras sociales, informó diariamente a los familiares de los residentes aislados y cada dos días en el caso de los residentes asintomáticos. Los fines de semana también se realizaron las llamadas de información bien por dicho departamento o, en su defecto, por el de Enfermería.

En los casos en que la situación clínica era delicada o el residente era valorado por cuidados paliativos, el personal médico contactó individualmente con los familiares para informarles al respecto, así como de las medidas que se estaban llevando a cabo.

2. En relación con el deficiente aislamiento de los pacientes.



Las medidas relativas a la ubicación y aislamiento de residentes se aplicaron conforme a la Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros sociosanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 (Ministerio de Sanidad). Así, se procedió a clasificar y dividir a los residentes en:

a) Residentes sin síntomas y sin contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19.

b) Residentes sin síntomas, en aislamiento preventivo por contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19.

c) Residentes con síntomas compatibles con COVID-19.

d) Casos confirmados COVID-19.

3. En relación con el uso de las zonas comunes por usuarios sanos y usuarios con síntomas de la enfermedad.

Tras la comunicación por parte del hospital, el día 20 de marzo de 2020, del primer caso positivo de un residente del centro que se encontraba hospitalizado en ese momento, se activaron todas las medidas preventivas tanto con el personal como con los residentes. Y al comenzar a producirse en el centro una situación de empeoramiento con síntomas compatibles de COVID-19 en varios residentes, se actuó a la mayor brevedad, activándose los protocolos de aislamiento siguiendo la Orden antes citada y decidiéndose que los residentes asintomáticos permanecieran en sus habitaciones a modo preventivo.

4. En relación con el aumento de la ocupación de la residencia tras la declaración del estado de alarma.

No se aumentó la ocupación. El único ingreso en el centro fue procedente del Hospital XXX tras su alta hospitalaria el día 16 de marzo por una rotura de cadera. El residente permaneció aislado en su habitación preventivamente.

5. En relación con la falta de realización de test para la detección de la enfermedad tanto al personal como a los residentes.

Los test se realizaron el 14 de abril de 2020.

6. En relación con la falta de prohibición de las visitas.

Desde el mes de febrero de 2020 se instauraron numerosos protocolos y



medidas para intentar evitar en lo posible que el COVID-19 infectara a residentes y trabajadores del centro.

El 6 de marzo, casi dos semanas antes de que existieran recomendaciones concretas formuladas por el Ministerio de Sanidad y Consumo y Bienestar Social, la Dirección Técnica Asistencial de la residencia ya estableció una serie de recomendaciones generales para trabajadores y familiares de los residentes ante el coronavirus. Ese mismo día se entregó a las familias una carta informativa, haciéndoles llegar una serie de recomendaciones para no realizar visitas en caso de presentar fiebre o síntomas respiratorios agudos y extremar las medidas de higiene respiratoria y de manos. Así mismo, se puso a disposición del visitante material de higiene de manos en el punto de acceso al centro y en diversos puntos internos, así como pañuelos de papel para higiene respiratoria y recipientes para depositarlos, aconsejándose mantener la distancia de seguridad con otras personas residentes en el centro (2 metros), así como en la medida de lo posible no mantener contacto físico con los residentes.

Igualmente, se compartieron las pautas sanitarias con visitantes y residentes para su seguimiento y se les informó del permanente contacto con las autoridades sanitarias, aplicando en cada momento las recomendaciones y medidas establecidas.

El día 9 de marzo se les hizo llegar a las familias una serie de indicaciones, entre ellas la recomendación de la restricción de las visitas, quedando limitadas a las habitaciones y evitando lo máximo posible la salida a zonas comunes.

El 11 de marzo la Junta de Castilla y León acordó medidas extraordinarias en relación con el COVID-19 en el conjunto de la Comunidad. Se restringió, así, el acceso de acompañantes y visitantes a los centros sanitarios, públicos y privados, al mínimo imprescindible para garantizar el derecho de acompañamiento mínimo del paciente que así lo requiriera.

Y finalmente, el 13 de marzo de 2020, tras aprobarse por la Administración autonómica otro grupo de medidas, se suspendieron las visitas en el centro residencial.

7. En relación con la ausencia de equipos de protección personal.

El 26 de febrero de 2020 se estableció el uso de guantes como medida preventiva para el personal del centro. El 4 de marzo se colocaron distintos carteles sobre la higiene de manos y la colocación y retirada del equipo. El 6 de marzo fueron aprobadas instrucciones para trabajadores en contacto con usuarios en aislamiento, utilizándose los siguientes equipos de protección individual durante la realización de los trabajos: mascarilla FFP2, guantes de protección y bata desechable.



Con todo ello, la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León realizó el 2 de abril de 2020 una visita de seguimiento a la Residencia, de la que derivaron las siguientes conclusiones:

1. Siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, se procedió a realizar la reestructuración del centro y se habilitaron áreas diferenciadas, cada una en un piso y con acceso independiente para los distintos colectivos: residentes aislados con síntomas, residentes aislados con síntomas pero con contacto y residentes sin síntomas ni sospechas de COVID. En la práctica todos los usuarios se encontraban en aislamiento, ya que desarrollaban toda la actividad en su propia habitación, incluso las comidas. Dicho aislamiento se llevó a cabo por prevención.

Los residentes estaban, en consecuencia, adecuadamente zonificados en función de las pruebas realizadas.

2. En las áreas de aislamiento, el personal utilizaba EPI's completos. En las zonas comunes y de atención a residentes asintomáticos los EPI's se usaban parcialmente (sin calzas, gafas o pantallas).

3. Al inicio de la pandemia la residencia contaba con EPI's limitados debido a la dificultad para conseguirlos por la falta de material en el mercado. Posteriormente, consiguió comprar material en el mercado que, junto con el proporcionado por la Administración autonómica en función de su disponibilidad, permitió al centro disponer de un stock.

4. La residencia estableció un protocolo de cambio de ropa de cama a diario a través de una empresa externa. El lavado de la ropa de los residentes se realizaba en el propio centro a temperatura superior a 60 grados.

5. La residencia disponía de carteles informativos sobre las indicaciones básicas de los EPI's, medidas de higiene, protocolos, etc.

6. La desinfección del centro se llevaba a cabo por los trabajadores siguiendo los protocolos establecidos al efecto.

Considera, así, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que en todo momento se han seguido los protocolos de aislamiento, circuitos y esfuerzo terapéutico para todos los residentes.

Podría entenderse, en consecuencia, que las actuaciones desarrolladas y las medidas adoptadas en la residencia cuestionada desde el inicio de la pandemia hasta el término del estado de alarma y de las distintas fases de la desescalada, han sido



adecuadas y ejecutadas conforme a las recomendaciones científicas y a la regulación estatal y autonómica específica aprobada con ocasión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

Sin embargo, las estadísticas oficiales de contagios y fallecimientos producidos en dicho centro residencial invitan a cuestionar la gestión desarrollada en el mismo.

Según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, **el número de personas fallecidas** en la Residencia XXX por Covid-19, desde el 14 de marzo al 6 de julio de 2020, **fue de 46**, de los cuales 12 fueron confirmados como positivos y 34 tenían indicios. En cuanto a los **residentes contagiados**, fueron confirmados **85** como **pacientes Covid** (el número total de residentes era de 141). Por su parte, **los trabajadores con Covid confirmado** hasta el 20 de mayo de 2020 **fueron 31** (27 del personal de atención directa y 4 del servicio externalizado de cocina).

Estas tasas de morbilidad y mortalidad en el centro residencial en cuestión hablan por sí solas.

Es cierto que la extensión de la enfermedad en las primeras semanas del estado de alarma puede explicar que, incluso después de haber sectorizado los centros de acuerdo con las instrucciones del Ministerio de Sanidad, los contagios siguieran creciendo con posterioridad. Lo que, unido al perfil de los residentes, puede inferir los niveles de mortalidad alcanzados en esta residencia. Y que desde el inicio de la pandemia la Administración autonómica estableció un seguimiento telefónico con el centro y se llevaron a cabo las actuaciones de comprobación y control que se estimaron oportunas por parte del personal técnico competente.

Tampoco cabe duda de que ninguna entidad, institución, organización o administración del sector de personas mayores estaba preparada para hacer frente a la dimensión alcanzada por la pandemia, especialmente porque en las residencias se acumulaban y concentraban situaciones de extremado alto riesgo por las estrechas y frecuentes relaciones y contactos existentes en la vida cotidiana y la presencia de un gran número de personas más vulnerables ante el virus.

Fue necesario superar unas primeras semanas de desconcierto en las que los recursos sociales y sanitarios se vieron sobrepasados por unos acontecimientos cuya dimensión fue muy superior a cualquier previsión y que se manifestaron de forma absolutamente desconocida.

Además, no puede pensarse con carácter general que la existencia de contagio dentro de una residencia equivale necesariamente a una mala gestión o a actuaciones



negligentes de los responsables y trabajadores de los centros. La Sociedad Española de Geriátría y Gerontología ha advertido que no pueden atribuirse automáticamente a una mala práctica, pues pueden ser múltiples los factores por los que pueden suceder y no siempre controlables.

No obstante, en este caso en concreto debemos tener en cuenta dos circunstancias:

a) Que la entidad gestora del centro residencial objeto de la queja fue sancionada en el año 2019 como responsable de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 61 o) de la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León (Incumplir las obligaciones asumidas por la entidad titular del centro respecto de sus usuarios).

b) Y, fundamentalmente, que esta residencia fue uno de los centros de la provincia de León respecto de los que la Fiscalía de la Audiencia Provincial de León requirió informe a la Gerencia de Servicios Sociales¹.

Por ello, con independencia de las actuaciones que pudieran llegar a tener que dirimir la justicia, la gravedad de la situación actual de la pandemia, al encontrarnos ante una nueva ola y por las terribles consecuencias de su extensión, obligan a esta Institución a reclamar un seguimiento exhaustivo, intensivo y continuo del centro residencial en cuestión para evitar la propagación de la enfermedad en sus residentes y en el personal.

Debemos ser muy contundentes al exigir el máximo celo en el control del cumplimiento de los protocolos y medidas aprobadas y establecidas hasta el momento. Asumiendo el posible riesgo de rebrotes, la situación actual de progresiva extensión de los contagios y fallecimientos hace recomendable que la Administración autonómica, ya analizados los datos correspondientes a la Residencia XXX, y con la máxima urgencia que la realidad exige, adopte nuevas medidas de evaluación y seguimiento de dicho centro residencial sobre la base del aprendizaje de la experiencia vivida y considerando lo que nos queda por vivir.

¹ Sin perjuicio de la información periódica remitida sobre la situación de todas las residencias de la Comunidad al Fiscal Delegado de Civil y Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad, también desde las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales se han remitido cuantos informes y documentación han sido requerida por las diferentes Fiscalías Provinciales en el marco de las diligencias abiertas por éstas sobre centros residenciales.

Si bien en el Informe sobre el impacto del Covid-19 en las residencias de personas mayores de Castilla y León (elaborado por la Junta de Castilla y León) se indica que no se tiene constancia de que ninguna de las diligencias abiertas por la Fiscalía sobre centros residenciales de personas mayores se haya deducido responsabilidad alguna a la Junta de Castilla y León.



Se deben intensificar, pues, las labores de control e inspección (en coordinación, si fuese necesario, con la Consejería de Sanidad) para garantizar plenamente que en dicho recurso se actúe con el máximo rigor, velando por la salud de los usuarios y de los trabajadores mientras dure este estado de pandemia.

Estamos obligados, pues, a hacer frente con éxito a la actual situación de la crisis sanitaria, con una nueva ola de contagios, cada vez más grande, en todo el territorio nacional. Ya no nos encontramos en ese primer momento de desconcierto unido a una falta de medios suficientes para afrontar los terribles efectos de la enfermedad.

Ahora, desde la reflexión de las carencias detectadas, de los aciertos y desaciertos cometidos durante la primera ola de la pandemia y en su desescalada, de los datos fiables extraídos en relación con las actuaciones y resultados, de nuevo es el momento de seguir trabajando para salvar vidas y minimizar los impactos negativos de la pandemia con un fuerte y decidido compromiso en mejorar la atención sociosanitaria de nuestros mayores, evitando las carencias apreciadas hasta el momento actual.

Así, conociendo los resultados del impacto del virus en el centro residencial examinado, y atendiendo al posible riesgo de rebrotes, 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:**

Que se proceda al desarrollo de las siguientes actuaciones en la Residencia para personas mayores XXX, ante la actual situación derivada de la crisis sanitaria y el alto nivel de afectación en esta Comunidad Autónoma:

1. Extremar el control diario y la supervisión o comprobación permanente y lo más pormenorizada posible en el centro, mientras duren los efectos de la pandemia, para velar de forma continua por la salud de los residentes y trabajadores y evitar la extensión del virus.

2. Diseñar (en función de la experiencia obtenida hasta el momento en la gestión de la crisis sanitaria y de los resultados que deriven del control y revisión reclamado) nuevas estrategias, actuaciones o protocolos para minimizar los efectos de la COVID-19 en dicho centro residencial, dando a sus responsables las instrucciones precisas para su debido cumplimiento.

3. Reforzar las medidas necesarias para proteger a los residentes en el supuesto de que se produzcan nuevos casos o rebrotes, vigilando la adopción de las medidas de protección y prevención necesarias para evitar la propagación de la enfermedad en dicho recurso, con el máximo respeto a los derechos de los usuarios,



la debida y periódica comunicación a las familias de la situación de cada uno de ellos y el acceso a los recursos sanitarios en condiciones de igualdad.

4. Comprobar que el centro cuente en todo momento con personal suficiente y adecuadamente cualificado, formado y equipado para el cuidado de los mayores residentes en las circunstancias determinadas por el estado sanitario actual.

5. Constatar que el centro disponga a su vez de manera permanente de medios de protección individual suficiente para hacer frente a esta situación y a las eventualidades que puedan seguir originándose con la evolución de 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