



**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: 2842/2020**

**Asunto: Medidas de restricción y suspensión de visitas en residencias para personas mayores / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de queja 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 se recordará, esta queja versa sobre la disconformidad con la normativa de esta Comunidad Autónoma por la que se restringieron y suspendieron las visitas y salidas al exterior a las personas mayores usuarias de centros residenciales, a causa de la crisis sanitaria generada por la Covid-19.

Pues bien, como resultado de la tramitación de este expediente **2842/2020**, conviene recordar nuevamente que el cierre de las residencias a visitas y la suspensión de las salidas de los residentes al exterior han representado medidas impactantes adoptadas por los centros como mecanismos de aislamiento frente a la Covid-19.

Las personas mayores residenciadas, como bien es sabido, se encontraban en una situación especial de vulnerabilidad frente al SARS-CoV-2, tanto por motivos de su propio estado de salud, que ensombrecían el pronóstico (muchos de ellos en estadio de fragilidad o prefragilidad, y con un elevado porcentaje de personas con comorbilidades), como por las características propias de muchos centros, que facilitaban la propagación y dificultaban las respuestas (espacios cerrados, con contacto cercano con muchas personas-trabajadores y con compañeros de residencia o centro).

Por ello, además de la normativa general impulsada desde el Gobierno de la Nación, a nivel autonómico, la actividad normativa también ha sido intensa y prolífica.



En concreto, la situación de emergencia de salud pública producida en el territorio de Castilla y León, determinó la necesidad de ampliar en esta Comunidad Autónoma las medidas preventivas establecidas a nivel estatal en relación con ese tipo de recursos, de forma que mediante la Orden SAN/300/2020, de 12 de marzo, se restringieron las visitas en residencias de personas mayores públicas y privadas a un visitante al día por residente, y con una duración máxima de una hora, salvo circunstancias individuales en las que fueran de aplicación medidas adicionales de cuidados y humanización. Y, posteriormente, con la Orden SAN/306/2020, de 13 de marzo, se suspendieron las visitas en los mismos centros, así como las salidas de los residentes al exterior.

Tras la adopción del “Plan para la transición hacia la nueva normalidad”, aprobado por el Consejo de Ministros el 28 de abril de 2020, la apertura progresiva de las residencias a visitas constituyó una de las primeras medidas adoptadas para los centros certificados “libres de Covid-19”.

En Castilla y León, la Guía de Actuaciones en las Residencias y Centros de Día públicos y privados de personas mayores y de personas con discapacidad, vino a recoger esta apertura de los centros en la fase de nueva normalidad, estableciendo las siguientes condiciones:

**a)** Posibilidad de visitas a todas las personas residentes, negativas en Covid-19 y sin sospecha de contagio y que residan en centros libres de Covid-19 activo. Estas visitas se establecían sin limitación previa del número de visitantes por usuario ni tiempo de visita, tanto en los espacios exteriores del centro, como en los espacios interiores, pero siempre acomodadas a la capacidad organizativa y estructural del centro, al objeto de poder dar cumplimiento al mantenimiento de todas las medidas de higiene y prevención necesarias y al distanciamiento de seguridad de usuarios y familiares.

Y, de forma excepcional, se permitían, previa valoración de la autoridad competente, visitas en centros con casos activos de Covid, siempre que contasen con una adecuada sectorización que permitiera una delimitación muy precisa del área y quedaran aseguradas todas las medidas de higiene y prevención de contagios. Incluso las visitas a los usuarios que se realizaran por razones excepcionales, tales como el final de la vida o el alivio de descompensación neurocognitiva del residente, podían llevarse a cabo aunque el centro tenga casos de Covid-19.

**b)** Posibilidad de salidas al exterior de todas las personas residentes negativas en covid19 y sin sospecha de contagio, que residan en centros libres de covid activo. Estas salidas se irían realizando de forma progresiva, ordenada, condicionadas a la capacidad de los centros, y extremando las medidas de higiene y pautas de prevención. Durante la primera semana desde la fecha de inicio de la nueva normalidad, las salidas se limitarían



en un número de dos salidas por usuario y semana. Durante la segunda semana desde la fecha de inicio de la nueva normalidad, las salidas se reducirían en un número de cuatro salidas por usuario y semana. A partir de la tercera semana, no tendrán un límite establecido.

Posteriormente, el Acuerdo 43/2020, de 15 de agosto, de la Junta de Castilla y León, por el que se da publicidad, para general conocimiento y por ser de obligado cumplimiento, a la Orden comunicada del Ministro de Sanidad, de 14 de agosto de 2020, mediante la que se aprueba la declaración de actuaciones coordinadas en salud pública para responder ante la situación de especial riesgo derivada del incremento de casos positivos por Covid-19, limitó nuevamente las visitas a una persona por residente, extremando las medidas de prevención, y con una duración máxima de una hora al día, a excepción de los casos en proceso del final de la vida.

La evolución negativa de la pandemia en Castilla y León y la declaración de un nuevo estado de alarma, determinó nuevamente la suspensión de las visitas y salidas al exterior a través de la Orden SAN/1046/2020, de 6 de octubre, estableciéndose lo siguiente (1.5): “*Se suspenden las visitas en los centros residenciales de personas mayores, salvo circunstancias individuales en las que sean de aplicación medidas adicionales de cuidados y humanización o situaciones de final de la vida, que adoptará la dirección del centro. Asimismo, no se permiten las salidas de los residentes fuera del recinto de la residencia salvo para acudir al médico y similares o situaciones de fuerza mayor*”. Medida posteriormente mantenida a través de la Orden SAN/1119/2020, de 6 de octubre.

El Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se limita parcial y temporalmente la libertad de circulación de las personas en la Comunidad de Castilla y León por motivos muy graves de salud pública, anuló expresamente varios puntos de la citada Orden 1119/2020, pero mantuvo el relativo a la suspensión de visitas y salidas.

La grave situación epidemiológica de la Comunidad de Castilla y León a fecha 2 de noviembre de 2020, con una transmisión comunitaria no controlada y sostenida de la Covid-19, hizo que mediante el Acuerdo 78/2020, de 3 de noviembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se declara el nivel de alerta 4 para todo el territorio de la Comunidad (punto 5 del apartado segundo), se mantuviera la misma suspensión mientras subsistiera la situación de riesgo determinante de la declaración de ese nivel de alerta.

Así, se limitó a cada residente en un espacio restringido y aislado del resto, sin el apoyo de las rutinas establecidas hasta ese momento y con la cancelación de su contacto regular con el exterior.

Debe, así, reconocerse que **las personas residenciadas han visto eliminados o reducidos estos contactos en mayor medida que el resto de la ciudadanía, y que el**



**aislamiento y las nulas o escasas relaciones sociales o familiares han tenido consecuencias graves en su bienestar psicológico y físico.**

Una vez terminada la situación de confinamiento, y en los casos posibles, se fueron recuperando las actividades propias de los centros y, como hemos visto, se fueron dando por la administración instrucciones para la humanización de las despedidas al final de la vida.

A su vez, una vez sometido a la correspondiente ratificación judicial el antes señalado Acuerdo 78/2020, de 3 de noviembre, se dictó Auto n.º 297/2020, de 6 de noviembre de 2020, por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Valladolid del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, cuya parte dispositiva vino a establecer lo siguiente: *“NO RATIFICAR la medida contenida en el punto 5 del apartado segundo del ACUERDO 78/2020, de 3 de noviembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se declara el nivel de alerta 4 para todo el territorio de la Comunidad de Castilla y León y se adoptan medidas sanitarias preventivas de carácter excepcional para la contención de la COVID-19 en la Comunidad de Castilla y León”*.

En virtud de ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 10.8 y demás preceptos concordantes de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, la Junta de Castilla y León adoptó el Acuerdo 79/2020, de 9 de noviembre, por el que se dejó sin efecto la referida medida contenida en el punto 5 del apartado segundo del Acuerdo 78/2020 (suspensión de visitas y salidas), desde el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León (10 de noviembre de 2020).

Así, la Guía de Actuaciones en las residencias y centros de día públicos y privados de personas mayores y de personas con discapacidad de Castilla y León (actualización de 4 de febrero de 2021), estableció las siguientes indicaciones:

**a)** Garantizar en todo caso al menos la posibilidad de una visita por residente y día, extremando las medidas de prevención, a las personas negativas en Covid-19 y sin sospecha de contagio.

**b)** Permitir las salidas al exterior de las personas residentes negativas en Covid19 y sin sospecha de contagio.

Y, finalmente, tras completar la vacunación en todos los centros residenciales de la Comunidad y superado el tiempo de recomendación para una correcta inmunización de al menos siete días desde la administración de la segunda dosis, se introdujeron modificaciones en la mencionada Guía, con la actualización de 22 de febrero de 2021:

▪ **Sobre las visitas.**- Las personas mayores residenciadas podrán recibir visitas sin limitación específica ni del número de visitantes, ni del tiempo de duración de cada visita. Cada centro, en todo caso, en función de las posibilidades organizativas, debe



gestionar y coordinar esas visitas para que las mismas puedan ser realizadas con todas las medidas de seguridad necesarias.

▪ **Sobre las salidas de los residentes.-** Las salidas de los residentes se continuarán realizando en los mismos términos y requisitos de seguridad a los que se venían efectuando hasta la fecha.

Se ha confirmado, pues, **la necesidad de recuperar las relaciones sociales para asegurar la salud y la calidad de vida de las personas residiendo, así como para mantener el vínculo con sus familiares y seres queridos de forma segura.**

En el Informe sobre “Gestión Institucional y Organizativa de las Residencias de Personas Mayores y Covid-19: dificultades y aprendizajes” (6 de octubre de 2020)<sup>1</sup>, se indica que el concepto de humanización incluye simultáneamente las dimensiones biológica, psicológica, social y conductual y sus interacciones. Esto es, humanizar la atención y el cuidado de las personas implica otorgar igual importancia a sus necesidades físicas, sociales, emocionales y psicológicas. En la práctica, eso requiere garantizar que vivan en un entorno que favorezca una vida sana a nivel físico, emocional y social. En el caso de las residencias de personas mayores, estos centros se convierten en el “nuevo hogar” de la persona, por lo que resulta fundamental garantizar tanto las visitas por parte de las familias como la posibilidad de que las personas mayores mantengan un vínculo con la sociedad.

Y es que a lo largo de la evolución de la pandemia se ha puesto de manifiesto que las relaciones de los mayores con sus familiares son un nutriente emocional esencial para su vida. Uno de los aspectos más importantes para ofrecer calidad de vida en los centros residenciales es el acompañamiento y contacto familiar. Así, el mayor puede seguir integrado en su núcleo de seres queridos y sigue presente en la estructura familiar. El vínculo con la familia es indispensable y un factor clave para paliar bajos estados anímicos. Además aporta beneficios a nivel psicológico, sirve de apoyo emocional e influye positivamente en el mantenimiento de sus capacidades cognitivas y fisiológicas.

Por tanto, el hecho de poder mantener ahora esas relaciones familiares es un hecho relevante y significativo tanto para los residentes como para esos familiares que durante tanto tiempo no pudieron mantener vivos esos vínculos afectivos, o al menos en el grado que hubiesen deseado.

Las lecciones aprendidas por la pandemia que estamos sufriendo y que ha golpeado fuertemente la salud física y psíquica de las personas en atención residencial, deben servir para garantizar que en todos los centros residenciales de esta Comunidad se favorezcan tanto las visitas de familiares y las salidas al exterior como la dimensión

---

<sup>1</sup> Este Informe ha sido elaborado el Grupo de Investigación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas en el Instituto de Políticas y Bienes Públicos en el marco del proyecto Mc-COVID-19 financiado por el CSIC y en el que participaron equipos de 15 países de la Unión Europea.



social interna, con las excepciones que puedan establecerse con la evolución de la crisis sanitaria, considerando además la nueva etapa que ahora viven las residencias derivada de la vacunación de residentes y profesionales encargados de su atención.

La Administración autonómica debe, pues, velar por la consecución de esta finalidad. Y si fuese preciso, en función de la situación epidemiológica, establecer nuevas medidas de restricción, deberá asegurar la aplicación de estrategias de humanización que eviten situaciones de aislamientos injustificados. **Lo prioritario es que se asegure que las necesidades de cuidados, salud y dignidad de los mayores se pongan en el centro de toda política pública, pero también de la práctica, preparándose para que no se vuelvan a repetir los mismos hechos sufridos.**

La necesidad, pues, de reducir el sufrimiento de nuestros mayores y favorecer su bienestar, nos lleva a considerar 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 de nuevo las siguientes **recomendaciones**:

**1. Desarrollar una eficiente intervención para reforzar y amparar el derecho a las visitas y salidas al exterior de las personas mayores usuarias de los centros residenciales públicos y privados de esta Comunidad Autónoma, adoptando, entre otras posibles, las siguientes medidas:**

a) Velar por la recuperación de la forma más eficiente y segura de las relaciones personales, movilidad y actividad física de los mayores residenciados, y por la protección de su salud mental, física e interacción personal con sus seres queridos.

b) Establecer actuaciones de control efectivo y estricto para la consecución de esta finalidad en todos los recursos.

**2. Analizar la salud mental de los residentes en cada recurso residencial con el fin de paliar los efectos negativos padecidos con las medidas de aislamiento y restricción aplicadas durante la pandemia y prestar los tratamientos y apoyos de todo tipo que se consideren precisos.**

**3. Garantizar que nuestros mayores vivan en un entorno residencial (público o privado) que favorezca en todo caso una vida sana a nivel físico, emocional y social.**

**4. Proporcionar a todos los centros residenciales las instrucciones precisas, en el supuesto de que la situación epidemiológica de esta Comunidad determinara la necesidad de aplicar nuevas medidas restrictivas en los centros residenciales que puedan afectar al bienestar psicológico y físico de los residentes, de forma que se convierta en un objetivo prioritario:**



a) **Humanizar las respuestas en atención y cuidados, de forma que se respeten los derechos y necesidades físicas, cognitivas y emocionales de los residentes, así como su dignidad y calidad asistencial, sin que la ejecución de las limitaciones impuestas se haga a expensas de las facultades físicas y cognitivas de las personas mayores, sino en atención a las mismas.**

b) **Evitar, en la medida en que sea posible, situaciones de aislamiento extremo, potenciando medidas de humanización y aproximación de los familiares y allegados.**

c) **Y vigilar que las medidas restrictivas aplicadas en cualquier centro residencial se lleven a cabo con el máximo respeto de los residentes, excluyendo cualquier situación de maltrato o de vulneración de sus derechos.**

Esta es la **Resolución** que se formula en este expediente **2842/2020**, con el ruego de que nos comunique expresamente 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