



Excmo. Ayuntamiento de Palencia
Ilmo. Sr. Alcalde
Plaza Mayor, 1
34071 PALENCIA

Asunto: Incidencia en servicio de ayuda a domicilio / pérdida prótesis dental / denegación abono

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **5997/2020**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En este expediente, como se recordará, se reclama el abono del precio correspondiente a la prótesis dental superior perteneciente a XXX, diagnosticada de deterioro cognitivo (tipo Alzheimer) y usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Según manifestaciones del autor de la queja, el día 28 de enero de 2020 se prestó dicha asistencia domiciliaria municipal a la citada persona como apoyo en la preparación necesaria para acudir al Centro de Día XXX de Palencia, colocándole sus prótesis dentales. Sin embargo, a su regreso al domicilio a las 19 horas, se comprobó que solamente llevaba la parte inferior.

Pues bien, desarrolladas por esta Institución las gestiones de información oportunas con ese Ayuntamiento de Palencia para determinar la responsabilidad en la pérdida del citado material dental, se han podido constatar las circunstancias concretas de dicho extravío:

1. XXX es usuaria del Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de 20 horas al mes, concedidas desde el 9 de noviembre de 2015. Dichas horas están distribuidas de lunes a viernes en horario de mañana, como apoyo en la preparación necesaria para que la citada persona acuda al Centro de Día XXX de Palencia (ducha y aseo, desayuno y algunas tareas domésticas).

Además, el personal auxiliar del SAD acompaña diariamente a esta beneficiaria hasta el autobús que la traslada al citado centro de día, donde permanece hasta las 19 horas.



2. El día 28 de enero de 2020 XXX fue preparada para acudir a dicho centro, del que regresó sin la parte superior de su prótesis dental.

Al día siguiente de producirse esta pérdida, la entidad prestadora del SAD comunica esta incidencia al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palencia, intentando solventar el problema con la intervención del personal de coordinación, la auxiliar de ayuda a domicilio y la trabajadora social encargada del caso, al no ser la primera ocasión en que XXX perdía estos aparatos, pero apareciendo posteriormente.

3. No encontrándose, sin embargo, en esta ocasión dicha prótesis dental superior, y solicitado por el hijo de la citada beneficiaria el abono de la misma, se confirmó en la correspondiente Comisión del SAD por parte de la entidad prestadora del servicio que la auxiliar de referencia había colocado ambas prótesis a XXX el día de los hechos y que la había acompañado hasta el autobús para su desplazamiento hasta el centro de día.

4. Constan diferentes incidencias registradas por la empresa del SAD en relación con la usuaria (como olvidos, despistes y desorientaciones y/o por asignaciones de tareas difíciles de asumir por la misma), registradas en la correspondiente plataforma informática: *“la familia le entrega las llaves y no puede abrir la puerta a la auxiliar porque no sabe dónde están o donde las ha dejado; cuando llega la auxiliar, ha salido de casa y la encuentran en la calle desorientada; se ha metido en la cama con la ropa de la calle; deja la basura debajo de la cama; no sabe dónde ha dejado las prótesis dentales, apareciendo días después en un lugar inusual, etc”*.

5. Apoyándose, pues, en las circunstancias concretas de la beneficiaria y en la actuación de la profesional de referencia, que confirmó la colocación de ambas prótesis, no se estimó por ese Ayuntamiento el abono solicitado por la pérdida de una de ellas.

Pues bien, efectivamente los datos aportados impiden confirmar que la pérdida del objeto en cuestión se haya producido por una deficiente asistencia del auxiliar del SAD encargado de la atención de XXX, dado que no constan pruebas, ni tan siquiera indicios, que puedan determinar dicha responsabilidad, ni incluso el momento concreto en que se produjo el extravío (en el domicilio, en el autobús o en el centro de día). Además, esta Institución, que debe estar al contenido de la información facilitada por los servicios de la Administración competente, carece de medios y competencias legales para practicar otra actividad probatoria distinta a la realizada. No contamos, por ello, en este caso con fundamentos o datos fehacientes que permitan obtener otra conclusión y, por tanto, apoyar la solicitud efectuada en este expediente.



No obstante lo anterior, y sin desmerecer en ningún caso la loable labor prestada por el personal del SAD a la citada usuaria del servicio, no parece suficientemente efectiva la intervención desarrollada hasta el momento para evitar hechos como el referido.

Bien es cierto que las medidas de seguimiento para el cuidado y manejo del aparato en cuestión no siempre podrán evitar toda incidencia, de manera que no se produzcan situaciones indeseadas como la referida en la queja. Pero también es cierto que las necesidades asistenciales especiales que presenta la citada beneficiaria (por su deterioro cognitivo), demandan actuar con una especial diligencia, aplicando un régimen de atención adecuado para garantizar el cuidado de sus enseres.

Las exigencias derivadas de la intervención prestacional que se desarrolla por los profesionales del servicio de ayuda a domiciliaria imponen la necesidad de que los usuarios sean atendidos conforme a sus necesidades específicas, de forma que se requiere el desarrollo de una atención y control que permita, en la medida de lo posible, una especial cautela en su atención, adaptada a sus propias condiciones físicas o psíquicas.

Debe considerarse que esta prestación social básica de ayuda domiciliaria, por su carácter preventivo, asistencial e integrador, está concebida para proporcionar la atención necesaria a personas con dificultades en su autonomía (*Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de ayuda a domicilio de Castilla y León y el Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes de Palencia*), lo que conlleva la necesidad de ofrecer una intervención y apoyo suficiente y personalizado para canalizar las carencias que derivan de cada situación de dependencia.

Los cambios físicos y psíquicos relacionados con el envejecimiento y la dependencia exigen el ofrecimiento de prestaciones más adaptadas a las necesidades asistenciales reales de las personas y, consecuentemente, garantizar una atención domiciliaria ajustada a las condiciones particulares de los usuarios para mejorar su asistencia e independencia.

Y es precisamente el caso que nos ocupa es un ejemplo claro de la necesidad de que este tipo de atención social se acomode a las condiciones especiales y particulares de la beneficiaria.

Sin perjuicio de las posibles dificultades que para el personal del SAD suponga la atención de los problemas específicos que presenta la situación real de XXX, la finalidad de la ayuda a domicilio exige el esfuerzo necesario para promover una asistencia capaz



de ofrecer una especial cautela y favorecer también la adquisición de habilidades en esta beneficiaria que permitan un desenvolvimiento más autónomo en su vida diaria.

Precisamente, las continuas incidencias que con sus enseres provocan las desorientaciones y olvidos derivados de su deterioro cognitivo requieren asumir un papel asistencial más intervencionista, preventivo, supervisor y adaptado a las dificultades de autonomía de la usuaria del servicio.

Se trata, pues, de complementar las actividades y tareas básicas de la prestación con un acompañamiento y seguimiento que trate de prevenir, en la medida en que sea posible, incidentes derivados de su situación de dependencia, apoyando también a la familia en sus responsabilidades de atención.

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, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

1. Que las labores básicas de la ayuda a domicilio que se presta a XXX se complementen con medidas específicas para el cuidado y manejo de los enseres utilizados por esta beneficiaria, aplicando los profesionales del servicio un sistema de seguimiento y control adecuado, así como de apoyo a la familia en sus responsabilidades de atención y, si fuera posible, de adquisición en dicha usuaria de habilidades en este ámbito.

2. Que dicho método de acompañamiento se ajuste a las necesidades específicas y dificultades de autonomía derivadas del deterioro cognitivo de la usuaria, y resulte eficaz y suficiente para evitar incidencias como la pérdida de la prótesis dental superior objeto de este expediente.

3. Que se facilite, si fuera necesario, a los profesionales del SAD una formación específica para el manejo de casos que requieran una atención especial en la intervención social.

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 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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López