



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: 4523/2021

Asunto: Disconformidad con trato dispensado a usuario de residencia 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 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, el objeto de la presente queja se centra en el supuesto trato deficiente y degradante recibido por XXX en la Residencia para personas mayores XXX, ubicada en XXX, de titularidad y gestión municipal.

Se denuncia, en concreto, que con fecha 17 de septiembre de 2021, en el momento de proceder a la ducha del citado usuario, la auxiliar correspondiente le ayudó a levantarse, pero le mandó dirigirse al baño sin apoyo alguno y sin facilitarle su andador, con el riesgo de caída que ello supone para un anciano de 98 años y con problemas de estabilidad. Pero *“lo más lamentable, por vejatorio y desagradable, sucedió a media mañana del 17”*, cuando el mismo usuario fue abordado en el pasillo del centro por la Directora, el Responsable asistencial y dos trabajadoras, y en presencia de quienes allí se encontraban y pasaban, comenzaron a realizarle de forma reiterada preguntas de tipo personal.

A su vez, se hace alusión a la existencia de un escrito de la dirección del centro dirigido al personal prohibiendo pasar las llamadas de la familia del citado residente a la Directora y al Responsable asistencial.



Trasladados los hechos objeto de la reclamación a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, conforme a la facultad inspectora que corresponde a la Administración autonómica para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia, y desarrolladas a su vez las gestiones de investigación oportunas con el Ayuntamiento de XXX, titular del servicio residencial cuestionado, se han podido constatar las circunstancias que fundamentan la presente resolución:

1. En relación con el trato dispensado al residente.

Con motivo de la queja que nos ocupa, por parte de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León se llevó a cabo una visita de comprobación a la referida Residencia XXX, comprobándose las anotaciones que figuran en el libro de incidencias respecto a XXX:

«Día 17 de septiembre de 2021:

- *“XXX: Se le levantó para duchar por la mañana, ha ido a la ducha acompañado, y se ha quejado a la hija que le habían dejado solo y que no tenía tampoco su andador. Al hablar con dirección, cada vez contaba una versión” “El día en cuestión estaban en turno XXX, XXX, XXX y XXX (según se refleja en el cuaderno de incidencias)”.*
- *“XXX: Manifiesta al levantarse de la siesta que está muy nervioso por lo sucedido por la mañana. También empezó a increpar que no es normal que en esa habitación haya dos camas, porque no puede moverse bien con el andador y lo único que hace es tropezar para caerse ...»*

Por otra parte, el Ayuntamiento de XXX ha remitido a esa Institución informe técnico del Responsable Asistencial de dicho centro residencial, en el que se pone de manifiesto lo siguiente:

«Que con todos los usuarios de la Residencia se aplican todos los protocolos de seguridad e higiénico-sanitarios establecidos por la Gerencia de Servicios Sociales y la Gerencia Territorial de Salud de Castilla y León.

Que a la hora de levantarse y afeitarse, todos los usuarios con necesidad de ayuda están acompañados y asistidos en todo momento por personal de Atención Directa. En el caso que nos ocupa, XXX, no es una excepción.

Que el día 17 de septiembre de 2021, XXX me traslada verbalmente su malestar y a continuación le pido a la Auxiliar encargada de atender sus necesidades ese día que me aclare lo sucedido. La Auxiliar le acompañó en todo momento hasta el inodoro. Obviamente cuando está en el inodoro sentado, se preserva su intimidad lo máximo



posible, y en el caso que nos ocupa puede permanecer sentado solo sin ningún tipo de problema. Indicar sin embargo que, en multitud de ocasiones que por prescripción médica, XXX ha debido permanecer en silla de ruedas y se le ha indicado que no debe levantarse sólo, ha hecho caso omiso.

No ha habido queja alguna de ningún usuario más a este respecto.

Tras las aclaraciones ofrecidas por la Auxiliar, le pido a XXX que nos sentemos a hablar en una mesa destinada a visitas, pues es un espacio más abierto y ventilado que mi despacho y es la recomendación en la actual situación de pandemia.

Que en ningún momento fue “abordado” y que en la galería en la que nos sentamos estuvimos solos en todo momento.

Que después de acomodarnos en la mesa, llamé a la Auxiliar para que le explicase a XXX su punto de vista y como habían sucedido las cosas. La conversación entre los tres fue de lo más afable y constructiva y transcurrió sin ningún incidente. La Enfermera en turno pasó por delante de nosotros y al vernos allí sentados preguntó si todo estaba bien y se fue. XXX pareció entender los protocolos de actuación. La Auxiliar se fue a seguir despeñando sus tareas y en ese momento se incorporó a la conversación la Directora; estuvimos otros 5 minutos aproximadamente charlando amigablemente (como no puede ser de otra manera) y fue preguntado sobre sus necesidades y si se encontraba conforme con la atención recibida, a lo que contestó afirmativamente. Por todo lo expuesto anteriormente, lo cual puedo ratificar pues estuve presente en todo momento, no alcanza esta parte a entender la motivación para calificar una conversación familiar y distendida como “lamentable, vejatoria y desagradable” sin haberla vivido en primera persona.

Puedo asegurar que XXX en ningún momento fue acosado, abordado, vejado,... y que en todo momento estuvo relajado, proactivo, distendido, conforme y comprensivo.»

Trasladada esta información a la persona reclamante, manifiesta su absoluto desacuerdo con las manifestaciones del Responsable asistencial del referido centro residencial, declarando lo siguiente: “Que la versión ofrecida por el Responsable asistencial viene a acreditar la existencia real de los dos hechos relatados en la queja y diluye las responsabilidades en pacíficas explicaciones poco creíbles, por cuanto existen en el Centro otras salas o lugares igual de amplios y ventilados de mayor intimidad; y por otra parte, abordar en un lugar público o privado a un anciano de 98 años por cuatro trabajadores no es nada habitual, menos aun encontrándose a la vez Responsable Asistencial, Directora, enfermera y auxiliar”.

Pues bien, la existencia de dos versiones contradictorias (la manifestada por el personal del centro y la del autor de la queja) impiden llegar a una conclusión definitiva



al respecto, siendo inevitable que existan dudas razonables sobre la posibilidad de una relación poco idónea o ajustada a la labor social y asistencial que debe desarrollarse en el centro residencial en cuestión.

Es por ello que, a la vista de estas circunstancias y no disponiendo de más datos que los facilitados, a nuestro juicio resulta aconsejable que se investigue más en profundidad el trato proporcionado a XXX por parte de los trabajadores cuestionados, mediante la realización de actividades de comprobación con el propio residente, la dirección, auxiliares, personal de enfermería e, incluso, otros usuarios del centro.

Así, solo con la realización de nuevas comprobaciones más minuciosas, precisas o detalladas podrá disponerse con garantías de exactitud y veracidad de los datos o información necesaria para conocer el trato ofrecido y, en su caso, determinar la conveniencia o no de adoptar las medidas correctoras.

En este sentido, y considerando que la atención a las personas mayores debe fundamentarse en el respeto a su dignidad, la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, tipifica como infracción grave *“Dispensar un trato desconsiderado e irrespetuoso al usuario”* (art. 61 apartado x) y como infracción muy grave *“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”* (art. 62 apartado b).

Pero, además, con independencia de que puedan constatarse comportamientos sancionables, debe ser un objetivo prioritario de la Administración que nuestros mayores residenciados sean atendidos con dignidad. Proporcionar un trato adecuado dignifica la vejez, enriquece nuestra sociedad, favorece la autonomía y evita situaciones de malestar y frustración.

Cada persona es titular de derechos y ayudarla a ejercerlos es responsabilidad de todo el personal encargado de su atención, y lo que a su vez define la vida cotidiana del centro y el estilo de relación e intervención profesional.

Así, todos los profesionales son responsables de ofrecer la mejor comunicación y relación posible con cada usuario para favorecer que pueda satisfacer todas sus necesidades, incluidas las de relación, comunicación, escucha, reconocimiento, afecto y autoestima. Dependiendo de la cantidad, pero sobre todo, de la calidad de las relaciones, los residentes podrán ver cubiertas esas necesidades de atención y tener, por tanto, más calidad de vida.

2. En relación con la supuesta prohibición de contactos telefónicos de la familia con el personal del centro.



Conforme a la misma visita de comprobación antes citada, llevada a cabo por la Administración autonómica, se confirma que *“Ni en los registros, ni en ninguna otra documentación, se encuentra orden del centro que prohíba el contacto directo con la dirección, y se observa que la familia tiene contacto asiduo con el residente y posibilidad de comunicación con los trabajadores del centro”*.

Esta circunstancia, no obstante, también es negada por la parte reclamante, aduciendo una privación a los familiares de su derecho de atención e información.

A este respecto, y como ocurre en el caso de los hechos aludidos en el apartado anterior, pudiera también ser conveniente el desarrollo de una comprobación que se centre en los testimonios del personal del centro (centralita, atención telefónica, etc...) para poder descartar con firmeza que se les hubiera emitido, aun verbalmente, alguna prohibición o impuesto alguna limitación sobre la recepción y atención de las llamadas telefónicas realizadas por los familiares de XXX.

La información a las familias de los residentes resulta de tal relevancia para la tranquilidad de ambos que, sin prejuzgar los hechos expuestos, merece la realización de una intervención adicional dirigida a aclarar la situación expuesta, pues la comunicación con las mismas, cualquiera que sea el cauce utilizado, no puede quedar exclusivamente al albur de la buena voluntad de la dirección del centro o de sus trabajadores, debiendo disponer los medios oportunos para hacer factible una relación fluida y cordial.

Además, es necesario considerar que la propia Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, tipifica como infracción grave la realización de actos encaminados a coartar el derecho a la información (art. 61 apartado q).

Entendemos, pues, que esta nueva intervención requerida sobre ambos aspectos de la práctica residencial cuestionada es imprescindible para aclarar las dudas existentes al respecto y conocer en profundidad las circunstancias del trato y decisiones de los profesionales de ese centro residencial.

Siendo, así, nuestro deber reclamar una actuación administrativa de carácter reactivo y preventivo que contribuya a favorecer el respeto y consideración a nuestros mayores residenciados y a sus familias, 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**:

1. Desarrollar la intervención oportuna para conocer la realidad del trato dispensado a XXX en la Residencia para personas mayores XXX el día 17 de septiembre de 2021, mediante la realización de actividades de comprobación o investigación con el propio residente, otros usuarios y personal.



2. Adoptar las medidas oportunas en caso de constatarse un trato desconsiderado, irrespetuoso y/o vejatorio hacia dicho residente, sin perjuicio de impartir las instrucciones precisas al Ayuntamiento titular de esa residencia para que, en todo caso, se dispense a los usuarios un trato humano y digno.

3. Llevar a cabo, a su vez, las comprobaciones oportunas para descartar cualquier acto de los responsables de dicho recurso residencial dirigido a prohibir o limitar la recepción y atención de las llamadas telefónicas realizadas por los familiares de XXX, adoptando las decisiones que correspondan en función de su resultado para, en su caso, depurar posibles responsabilidades y para que se asegure en el centro una comunicación o información fluida y correcta a dicha familia sobre la situación del citado usuario.

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