Excmo. Ayuntamiento de XXX
Ilmo. Sr. Alcalde
XXX
XXX

Asunto: Disconformidad con trato dispensado a usuario en la Residencia para personas mayores XXX

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **4523/2021**, 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 de ese Ayuntamiento de XXX.

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 esa Corporación municipal, como 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 levantarle 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, ese 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 asearse, 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".*

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.

Pues bien, la existencia de dos versiones contradictorias 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, se ha formulado por esta Institución una **Resolución** a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que, en el ejercicio de sus competencias inspectoras y sancionadoras en la materia, desarrolle una nueva intervención para investigar más en profundidad los hechos denunciados.

Y es que debe considerarse que 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). A su vez, la misma norma recoge como infracción grave la realización de actos encaminados a coartar el derecho a la información (art. 61 apartado q).

Pero, además, con independencia de que puedan constatarse por la Administración autonómica comportamientos inadecuados e, incluso, sancionables, ese Ayuntamiento no puede hacer dejación de las potestades públicas de supervisión sobre un servicio de su titularidad y gestión directa, no solamente para evitar riesgos en la buena prestación de la atención residencial sino también para asegurar, como un objetivo prioritario, que los 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, ese Ayuntamiento debe velar para que todos los profesionales del centro residencial cuestionado sean responsables en el ofrecimiento de la mejor relación posible con cada usuario, favoreciendo la satisfacción de todas sus necesidades, incluidas las de reconocimiento, afecto y autoestima. A su vez, la comunicación con las familias de los

residentes, 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.

Por ello, 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:**

1. Que por ese Ayuntamiento se lleve a cabo la intervención o fiscalización oportuna para constatar 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 investigación con el propio residente, otros usuarios y personal.

2. Que se adopten las medidas correctoras o disciplinarias oportunas en caso de constatarse un trato desconsiderado, irrespetuoso y/o vejatorio hacia dicho residente, sin perjuicio de impartir las órdenes precisas al personal de la residencia para que, en todo caso, se dispense a los usuarios un trato humano y digno.

3. Que, a su vez, se realicen las comprobaciones oportunas para descartar cualquier acto de los profesionales 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 en adelante 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 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