



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 - VALLADOLID**

**Expediente: 727/2022**

**Asunto: Disconformidad con atención dispensada a usuario de residencia de personas mayores XXX**

**Trámite: 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.

La problemática planteada en este expediente se ha centrado en la disconformidad con la asistencia prestada a XXX en la Residencia para personas mayores XXX, y ubicada en la localidad de XXX.

Esta discrepancia respecto a los servicios, atención y falta de cuidados por parte del referido centro residencial hacia el citado residente ha sido plasmada en diversos escritos presentados por sus familiares ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX.

Con estos antecedentes, la actuación de esta Defensoría sobre el funcionamiento de la residencia cuestionada, se ha dirigido a verificar si los servicios de inspección de la Administración autonómica, responsables de comprobar la situación denunciada, desarrollaron su función con eficacia para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia y para la tramitación de las reclamaciones presentadas por la familia.



Pues bien, a resultas de la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en atención a la intervención supervisora realizada por esta Institución, se ha podido constatar el desarrollo de la oportuna actuación de comprobación por parte de la referida Gerencia, concluyendo con una valoración positiva y favorable del centro, que fue a su vez comunicada por escrito a la familia en contestación a las quejas presentadas, con quien se mantuvo también una entrevista en la referida entidad pública, manifestando que las situaciones objeto de las mismas se habían ido solucionando por parte del personal de la residencia, sin perjuicio de confirmarse el mantenimiento de las medidas adoptadas por el centro para la resolución de los conflictos planteados respecto a la atención dispensada a XXX.

No obstante lo anterior, la persona reclamante se ha puesto en contacto recientemente con esta Institución para informar del empeoramiento de la situación en la asistencia prestada a dicho residente.

A la vista de esta posible circunstancia, resultaría aconsejable seguir realizando un seguimiento sobre la atención que se presta a XXX en la residencia en cuestión para descartar, con garantías de exactitud y veracidad, cualquier posible deficiencia en el trato dispensado y, en su caso, determinar la conveniencia o no de adoptar medidas correctoras, de mejora y de promoción de la calidad de su asistencia.

Garantizar que los servicios sociales se prestan en las mejores condiciones de calidad, asegurando una vida digna y adecuada a todas las personas, debe configurarse como un objetivo primordial en la labor de control de la administración. Forma parte de su responsabilidad velar para que en la prestación de tales servicios se asegure el respeto a los derechos de las personas atendidas y se procure que su bienestar y calidad de vida orienten toda actividad desarrollada en dicho ámbito.

Es importante tener como referente el derecho de los usuarios de estos recursos a recibir una atención individualizada que respete su dignidad y garantice en todo momento un trato apropiado que responda adecuadamente a las necesidades detectadas en cada etapa del ciclo vital, manteniéndose en su dispensación siempre que dichas necesidades persistan (Artículo 11 Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León).

Es sumamente importante la responsabilidad que la Administración autonómica tiene encomendada para proteger este derecho, especialmente en el ámbito de los centros destinados a la atención de las personas mayores. Así, debe tender en todo caso a que desde estos recursos se proporcione una adecuada cobertura de todas las necesidades personales para asegurar el bienestar de los usuarios atendidos y su derecho a vivir dignamente.



Es nuestro deber, por tanto, reclamar una actuación administrativa de carácter reactivo y preventivo ante cualquier posible situación de vulnerabilidad o desprotección que pudiera darse en el supuesto examinado.

Para ello, atendiendo a la petición efectuada ante esta Institución al amparo de lo dispuesto en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección de las personas mayores de Castilla y León, para la defensa de los derechos de XXX, y conforme a 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, se formula la siguiente

**Resolución:**

**Con el objetivo de favorecer y asegurar el bienestar de XXX en la Residencia para personas mayores XXX, se recomienda el desarrollo de un proceso de seguimiento de la asistencia prestada a este residente para descartar cualquier posible deficiencia en el trato dispensado y, así, garantizar la prestación de una atención sociosanitaria en las mejores condiciones de calidad, adoptando, si fuera necesario para la consecución de esta finalidad, las medidas correctoras y de mejora necesarias y acordes a sus necesidades personales.**

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