



Excmo. Ayuntamiento de León
Ilmo. Sr. Alcalde
Avenida Ordoño II 10
24001 LEÓN

Asunto: Residencia para mayores XXX / Denegación de atención telefónica por parte de la Dirección

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número **1448/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como es sabido, en cualquier centro residencial para personas mayores la primera toma de contacto con los residentes y sus familias resulta fundamental para compartir información, escuchar sus necesidades y resolver sus dudas. Pero más allá de esta acogida inicial, mantener un vínculo entre los usuarios y/o la familia y los profesionales representa una función de especial importancia.

Ciertamente, una atención centrada en la persona requiere acoger las inquietudes y opiniones de residentes y familiares en cualquier momento, creando un clima de tranquilidad, compromiso y confianza que permita ayudar a tener una visión constante de la evolución del usuario, dar respuestas, adoptar decisiones en consenso, encontrar soluciones compartidas e, incluso, mejorar la atención desde una perspectiva más amplia.

Esta visión conjunta, además, permite conseguir acuerdos para el bienestar del residente, siempre con el objetivo de la mejora continua del servicio. Cuando el entorno es favorable, y también lo son las relaciones, se ayuda a que los mayores institucionalizados se sientan más integrados en la dinámica residencial. Esto es, la disponibilidad de información y la comunicación directa con las familias favorecen la calidad de la atención residencial.

Siendo ello así, en la presente queja se denunciaba la supuesta denegación de la atención telefónica a XXX, hija de XXX, quien fue usuario de la Residencia para



personas mayores XXX hasta su fallecimiento, por parte de la dirección de este centro residencial.

Pues bien, con la finalidad de determinar la realidad de esta supuesta situación restrictiva, se dio traslado de ella a esa Corporación municipal, como titular del referido centro residencial, habiéndose remitido informe a esta Procuraduría en el que se hace constar lo siguiente:

“PRIMERO. Que se han producido numerosos contactos telefónicos por parte de la Dirección de la Residencia con XXX, así como con otros familiares del entonces residente, XXX.

SEGUNDO. No obstante lo anterior y con el fin de prestar una mejor atención y de mejor calidad, se acordó por parte de esa Dirección, derivar las llamadas desde el servicio de recepción a los diferentes técnicos responsables de los servicios correspondientes que se prestan en la residencia, en función de la información que la interesada solicitara, como así ha hecho en múltiples ocasiones.

Esta medida se tomó para garantizar una contestación inmediata y especializada en función de los requerimientos de la interesada sin que ello implique, en modo alguno, ninguna instrucción expresa de derivación de llamadas sino todo lo contrario, esto es, dar una información correcta, instantánea y conforme las cuestiones que se plantearan.

TERCERO. Es evidente que, este Ayuntamiento y en particular, la dirección de la residencia, está a disposición de los residentes y sus familiares, tanto de manera presencial como telefónica a través de los cauces organizativos pertinentes y con cita previa para dotar al servicio de la máxima calidad posible y atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos”.

Estas argumentaciones fueron trasladadas a la persona reclamante para la formulación de las alegaciones oportunas, pronunciándose en absoluto desacuerdo con la totalidad de las explicaciones ofrecidas por ese Ayuntamiento, manteniendo que se había producido una privación a los familiares de su derecho de atención e información, y alegando la existencia de un escrito colocado en el tablón de anuncios de la residencia que implicaba la restricción de las llamadas y contactos telefónicos de los familiares con el personal del centro. Se habla, en consecuencia, de la discriminación a la que había sido sometido el residente y su familia, en los siguientes términos:

“Que la versión ofrecida por el Ayuntamiento carece de verosimilitud, cuando en realidad la medida adoptada lo fue exclusivamente para mí y mi familia con una actitud discriminatoria respecto del resto de usuarios de la Residencia a quienes no afectaba; y además de forma pública en tablón de anuncios para conocimiento de los empleados del Centro.



La mofa de que la medida fue tomada para garantizar una respuesta inmediata y especializada, es un menosprecio. Cualquiera conviene en considerar adecuado, que si te has de interesar por un problema de salud del usuario has de dirigirte y consultar con el Médico, sin necesidad de que nadie te lo indique, pero si es un tema de gestión, organización o similar has de consultar con Administración o Dirección y según el escrito/cartel, mi familia y yo misma lo teníamos prohibido, debiendo solicitarlo a través de Registro Municipal (tal como consta en los audios aportados), cosa a la que no se obligaba al resto de usuarios”.

“Que los únicos contactos telefónicos que he mantenido con la Dirección de la Residencia, lo fueron cuando aun no se me había prohibido hacerlo y en su práctica totalidad para dar cuenta de alguna incidencia negativa acaecida con mi padre, bien porque se le inoculó una vacuna de inmunoterapia tres meses antes de tiempo, bien porque lleva varios días sin ser aseado, bien porque se le administra una medicación que no le corresponde y así un interminable listado, que en algunas ocasiones fue plasmado mediante quejas ante el propio Ayuntamiento o la Gerencia territorial de Servicios sociales. Luego, esa mejor atención de calidad es difícilmente creíble y menos aún será correcta e instantánea, si debo solicitarla a través de Registro municipal (así consta en audio). Así pues, la nota en el tablón de anuncios si se trata de una instrucción expresa de derivación de llamadas por mucho que trate de enmascararse, por tanto totalmente discriminatoria y ofensiva por ser pública”.

Pues bien, estas alegaciones ciudadanas hacen que sea inevitable tener una duda razonable sobre la idoneidad de la actuación de los profesionales de dicho recurso en sus relaciones con la familia de XXX. Lo que justifica la necesidad de realizar una intervención fiscalizadora para la averiguación de la supuesta situación irregular examinada.

Para ello, ese Ayuntamiento debe hacer uso de las potestades públicas de supervisión que tiene encomendadas sobre ese servicio de su titularidad y gestión directa. Y es que de haberse restringido los contactos, atención directa e información telefónica con ese entorno familiar en la forma señalada, se habría incurrido en una actuación de las previstas en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, pues en su artículo 61 apartado q) se tipifica como infracción grave la realización de actos encaminados a coartar el derecho a la información en los centros de servicios sociales.

A su vez, dicha actuación restrictiva habría derivado en un incumplimiento de las obligaciones asumidas por el centro (art. 61 apartado o de la Ley 5/2003), al desatenderse la propia función encomendada a esta residencia municipal en su Carta de Servicios: conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y las necesidades de los residentes y sus familiares. Téngase en cuenta que el modelo de atención centrado en la persona que



se incorpora a la estructura organizativa del recurso, está fundamentado en la toma de decisiones conjuntas por parte de los profesionales, residentes y familiares.

De hecho, entre los compromisos de calidad asumidos en la misma Carta de Servicios, se recoge la comunicación permanente con los familiares en relación con las actividades de atención individualizadas e incidencias, considerando, así, como indicador de dicha calidad que el 100 por cien de los familiares sean informados sobre asuntos de interés, así como sobre la evolución del familiar.

Con todo, además, se habría situado a este residente, y a su entorno familiar, en una posición de desigualdad dentro del mismo colectivo de personas mayores usuarias del referido recurso público. Lo que implicaría la limitación al ejercicio de uno de los derechos más relevantes reconocidos por el ordenamiento jurídico y por la propia reglamentación interna del centro (art. 61 apartado p de la Ley 5/2003), como es el trato igualitario.

Debe considerarse a este respecto que ese Ayuntamiento tiene la obligación de velar por el derecho que tienen las personas mayores a ser tratadas en condiciones de igualdad, sin que puedan existir diferencias de trato derivadas de la organización, medios o características de los programas, servicios o instituciones dedicados a su atención (art. 4.1. Ley 5/2003).

Siendo deber, pues, de la entidad titular del servicio reparar o corregir cualquier irregularidad cometida por parte del personal en el sentido apuntado, se considera necesario, 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**:

PRIMERA.- Que por ese Ayuntamiento se lleve a cabo la fiscalización necesaria para averiguar si durante la estancia de XXX en la Residencia para personas mayores XXX, se produjo por parte del personal una actuación dirigida a restringir los contactos, relación o comunicación con la familia de este residente, y a limitar o privar su derecho de información y atención directa, desarrollando para ello las investigaciones o actividad probatoria posible, entre la que se incluya la audiencia del entorno familiar afectado.

SEGUNDA.- Que en caso de deducirse la veracidad de la realización de actos que coartaran el derecho a la información o que implicaran una situación de discriminación, se proceda a depurar las responsabilidades en que hubieran incurrido los profesionales del recurso en cuestión.

TERCERA.- Que se vele para que en adelante la comunicación con las familias de los residentes de la residencia municipal en cuestión no quede



exclusivamente al albur de la voluntad de la dirección o de sus trabajadores, debiendo disponer los medios oportunos para hacer factible una relación fluida y cordial, alejada de todo comportamiento discriminatorio.

Y todo ello con independencia de que por parte de la Administración autonómica, conforme a la facultad inspectora y sancionadora que le corresponde para la determinación de presuntas infracciones en materia de servicios sociales, se llevara a cabo la correspondiente intervención. Para lo que se ha formulado, a su vez, por parte de esta Institución la correspondiente recomendación a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Rogamos que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la presente Resolución 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