



**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: 1577/2022**

**Asunto: Residencia para personas mayores XXX / Deficiencias en la atención prestada a usuaria**

**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 atención prestada a XXX en la Residencia para personas mayores XXX.

Esta discrepancia respecto a los servicios, atención y falta de cuidados por parte del referido centro residencial hacia la citada residente se concretaba en una falta de higiene, falta de hidratación en la piel, frío corporal y ausencia de ropa interior. A lo que se unía el injustificado cobro por parte del centro de un importe por la estancia residencial superior al acordado.

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.

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 que la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia procedió a realizar la oportuna visita de supervisión al citado centro residencial,



asegurándose en el informe emitido por los técnicos de la Administración autonómica que no se habían objetivado signos de desatención hacia la residente y que la cantidad económica que se ha venido aplicando por la estancia residencial es correcta.

Al mismo tiempo, se comunicó por dicha Administración que la hija de la citada usuaria había manifestado a la dirección del centro su conformidad y satisfacción con la atención prestada a su madre.

De la asegurada conformidad y satisfacción a que se ha hecho referencia, se dio traslado a la persona reclamante, quien nos ha comunicado, por el contrario, la persistencia de deficiencias en la asistencia residencial ofrecida a XXX. En concreto, se hace referencia a lo siguiente:

*“La falta de desatención por el personal médico, nunca la pasa visitas.*

*Tampoco la llevan al hospital general para revisiones, cuando ella padece hipotiroidismo (debe llevar una dieta controlada) está subiendo mucho de peso.*

*También está operada del colon y requiere visitas a su especialista y no la llevan.*

*El oído está perdiendo mucho, tampoco la llevan al otorrinolaringólogo.*

*La fruta, se la deben de dar antes de la comida, más controles y cuidados en su alimentación y hacer actividades con ella de memoria, gimnasia etc que tampoco hacen.*

*Y mucha dejadez en lo que refiere a los cuidados de una persona de su edad. Ella siempre me dice se encuentra aburrída, dejadez en el cuidado de ejercicios de psicomotricidad etc*

*Ellas solo hacen dar medicamentos innecesarios para ir al baño y eso es perjudicial para ella pudiendo resolverse con un endocrino, controles en su alimentación...”.*

*“Alimentación descontrol subida de peso, hipotiroidismo. (Mal control de alimentos, cuando ella también está operada del colon y muchos alimentos no puede comer; muchos problemas para ir al servicio que solo la dan dufalax pudiendo solucionarse con alimentación, ejercicios en vientre etc”*

*“Allí nunca la cortan las uñas de los pies, me tengo que llevar un corta uñas, ya se las he cortado en dos ocasiones y eso conlleva infecciones y muchas enfermedades que puede producir NO CORTAR LAS UÑAS DE LOS PIES (...)”*

A la vista de esta circunstancia, resultaría aconsejable seguir realizando un seguimiento sobre la atención y cuidados que se prestan a esta persona 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 fundamental 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 una atención apropiada 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**:

**ÚNICA.- Con el objetivo de favorecer y asegurar el bienestar de XXX en la Residencia para personas mayores XX, se recomienda el desarrollo de un proceso de seguimiento de los cuidados prestados a esta residente para descartar cualquier posible deficiencia en la asistencia dispensada o su desatención y, así, garantizar en adelante la prestación de una atención sociosanitaria en las mejores condiciones de calidad, adoptando, si fuera necesario para la consecución de esta finalidad, las**



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

**medidas de mejora, incluso correctoras que sean necesarias y acordes a sus necesidades personales y específicas.**

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