



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: 248/2023

Asunto: Atención inadecuada a internos en la Residencia para 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 el trato deficiente dado por dos trabajadoras de la Residencia para personas mayores XXX a los usuarios residentes en la misma.

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 el desarrollo de la oportuna actuación inspectora por parte de la Gerencia de Servicios Sociales, concluyendo con la incoación de expediente sancionador por hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones graves tipificadas en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, y en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León. Ello al margen de las medidas disciplinarias que, según se ha informado por la misma Administración, han sido adoptadas por parte de la entidad gestora del centro residencial hacia las trabajadoras en cuestión.

Ninguna objeción, por tanto, puede plantearse a la actividad desarrollada por esa Administración autonómica sobre los hechos objeto de la presente queja, por cuanto se ha



procedido al ejercicio de su facultad inspectora y punitiva con la finalidad esencial de proteger a un colectivo de personas especialmente vulnerables, como es el de las personas mayores ingresadas en el centro residencial en cuestión.

Pero con independencia de la relevancia de esta actividad de inspección y sanción en el ámbito de la tutela de unos intereses tan dignos de protección, debe considerarse, a su vez, que la actuación preventiva adquiere una especial importancia para evitar la reaparición en ese entorno residencial de patrones de conducta que puedan contribuir a generar un deficiente trato asistencial o, incluso, el simple riesgo de que esto produzca.

Por ello, es importante tener como referente el derecho de los usuarios de estos recursos a recibir una atención que respete su dignidad y garantice en todo momento un trato apropiado según las necesidades que se aprecien en cada momento (Artículo 11 Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León). Y es, precisamente, responsabilidad de la Administración autonómica la protección de este derecho, tendiendo en todo caso a que desde estos recursos se asegure el bienestar de los usuarios y su derecho a vivir dignamente.

Es conveniente, pues, profundizar en la prevención para evitar la posibilidad de que pueda producirse cualquier tipo de trato deficiente en cualquier residencia, como lamentablemente ha ocurrido en la de XXX. Favorecer el desarrollo de medidas preventivas o disuasorias de la posibilidad de que se produzcan nuevas prácticas abusivas o negligentes es un paso tan importante como el de la represión de las que se produzcan, con objeto de asegurar el respeto de los derechos de las personas atendidas y procurar su bienestar.

Se aconseja, por ello, un seguimiento específico sobre la atención que se presta en esta residencia para garantizar una actuación diligente y respetuosa al máximo con las personas mayores por parte de los trabajadores, así como una implicación eficaz de sus responsables en el fomento de la calidad asistencial.

Garantizar que los servicios sociales se prestan en las mejores condiciones, asegurando una vida digna a todas las personas debe configurarse como un objetivo primordial de las políticas sociales. Por ello, forma parte de su responsabilidad velar para que en la prestación de tales servicios se asegure un trato adecuado y una asistencia, insistentes, de calidad.

Es nuestro deber, por tanto, reclamar en este caso una actuación administrativa de carácter preventivo que evite cualquier posible situación de vulnerabilidad o desprotección como la que se ha producido y que ha dado lugar a este expediente. Por lo que, 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, se formula la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Que se extreme la vigilancia en la Residencia para personas mayores XXX, realizando un proceso de seguimiento específico, e independiente al plan anual de inspección, con la finalidad de evitar la reaparición de conductas o hechos constitutivos de infracción, así como garantizar la prestación de una atención a los residentes en las mejores condiciones de calidad, evitando que en adelante se produzcan situaciones de trato asistencial deficiente.

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