



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 595/2023

Asunto: Residencia XXX

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado.

Se cuestiona en este expediente la atención dispensada por el personal de la Residencia XXX, ubicada en XXX, a XXX, por los motivos que fueron alegados en la reclamación presentada por su tutora en la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX en fecha XXX, sin haberse resuelto, pese a ello, los problemas asistenciales denunciados.

Con estos antecedentes, la actuación de esta Defensoría sobre la atención dispensada en la residencia cuestionada al mencionado usuario, se ha dirigido a verificar si la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX o los correspondientes servicios de inspección de la Gerencia de Servicios Sociales, responsables de la comprobación del funcionamiento de los centros residenciales de esta Comunidad, desarrollaron su función de fiscalización con eficacia para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia.

Pues bien, en la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en atención a la intervención supervisora realizada por esta Institución, se comunicaba que en la actuación realizada sobre la citada Residencia de XXX (XXX), por los técnicos de la Unidad de Valoración y Atención a Personas con Discapacidad de XXX, para la comprobación de los hechos objeto de la presente reclamación, no se había podido determinar incumplimiento de las prestaciones realizadas a XXX.

Trasladado este resultado a la persona reclamante insiste (en sus reiteradas comunicaciones remitidas a esta Institución) en la veracidad de la existencia de



deficiencias en la atención prestada al citado residente, las cuales se han venido manteniendo en el tiempo desde 2022.

Constan, así, numerosas quejas presentadas por la familia en el centro residencial hasta julio de 2024. Quejas a las que, según se indica por la persona reclamante, se ha hecho caso omiso, resultando incluso que la Administración autonómica, en contestación a una reclamación presentada al respecto el XXX, se comunicó a la tutora el pasado XXX lo siguiente: *“se le recuerda que existe la posibilidad de solicitar un traslado de centro para su familiar, si así lo considerase oportuno”*.

Más allá de tener que señalar que cualquier deficiencia de funcionamiento o atención en un centro residencial percibida por los usuarios o familiares (sea dudosa o discutible o luego resulte incierta) no merece resolverse con una recomendación de traslado del afectado a otro recurso, entendemos que en este caso concreto la intervención de la Administración ante las supuestas circunstancias puestas en conocimiento de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX el XXX podía haberse centrado no ya solo en el funcionamiento general del centro, sino en la inspección específica (a través de los medios posibles) de cada uno de los incidentes y situaciones concretas relacionadas con la atención del residente en cuestión. En la contestación remitida a la tutora solo constan respuestas generales relacionadas con las funciones de enfermería, la pérdida de objetos, los precios, o los traslados en ambulancia; haciéndose referencia únicamente a uno de los problemas concretos padecidos por el usuario en relación con la dieta por disfagia.

A través de los servicios de inspección de la Gerencia de Servicios Sociales deben atenderse las situaciones específicas que se comunican por los familiares, procurando averiguar, con los medios de investigación al alcance, las circunstancias concretas de la situación de los residentes, para que la respuesta que se les ofrezca responda a sus expectativas, en el sentido de que puedan percibir que la intervención administrativa fiscalizadora (con independencia de su resultado) se ha llevado a cabo de la forma más completa, exhaustiva y objetiva.

Las manifestaciones expuestas por los ciudadanos en sus reclamaciones sobre el funcionamiento de los recursos residenciales merecen, además de la plena consideración por parte de la Administración, una respuesta que ponga de manifiesto el efectivo control que sobre los mismos se realiza, con objeto de poder descartar cualquier posible deficiencia y así lograr su óptimo funcionamiento.

Es fundamental tener como referente el derecho de los beneficiarios de estos recursos a recibir una atención que respete su dignidad y garantice en todo momento unos cuidados apropiados que respondan adecuadamente a sus necesidades, conforme establece el artículo 11 Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.



Así, ante la responsabilidad que la Gerencia de Servicios Sociales ostenta en la consecución de este objetivo y en nuestra preocupación por el hecho de que XXX no esté recibiendo la atención residencial que su situación precisa, debemos formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, 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, la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que no habiendo cesado las reclamaciones contra la atención, servicio y cuidado prestado a XXX en la Residencia XXX de XXX (XXX), se desarrolle una nueva intervención por los servicios de comprobación y/o inspección de la Gerencia de Servicios Sociales sobre el trato y prestaciones que se ofrecen a este usuario en todos los ámbitos, con la finalidad de determinar:

- a) la situación concreta en que se encuentra en este recurso;
- b) la actuación del personal del centro para la resolución de los incidentes y deficiencias que a lo largo del tiempo se han denunciado por la tutora;
- c) la veracidad de cada una de las deficiencias de atención o de prestación de los servicios denunciadas hasta el momento;
- d) y la posible existencia de alguna irregularidad cometida con este residente.

SEGUNDA: Que en el caso de detectarse deficiencias en la asistencia dispensada a XXX, se proceda a la adopción de las medidas que resulten procedentes para garantizar en adelante la prestación de una atención residencial en las mejores condiciones de calidad.

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 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