



**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: 2122/2025**

**Asunto: Presuntas deficiencias en la atención prestada a los usuarios de la Residencia para personas mayores XXX de XXX (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 de referencia arriba indicado.

La problemática planteada en este expediente se ha centrado en la deficiente situación asistencial existente en la Residencia para personas mayores XXX de XXX (XXX), derivada de supuestas negligencias que repercutían en la salud y bienestar de los usuarios, al estar desatendidos, permanecer abandonados en una sala común, y prestarles un defectuoso aseo personal y una incorrecta administración de la medicación.

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, habían desarrollado 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 diversas visitas de inspección y comprobación por parte del personal de la Gerencia de Servicios Sociales, concluyendo con la incoación de dos expedientes sancionadores por la supuesta comisión de varias infracciones tipificadas en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, y en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.



Se ha constatado, a su vez, la realización de una última visita de comprobación al centro en fecha 15 de diciembre de 2025, en la que ya no se observó que la atención a los residentes estuviera comprometida ni se apreció desatención asistencial.

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 sancionadora con la finalidad esencial de proteger a las personas mayores ingresadas en el centro residencial en cuestión.

Ahora bien, 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 en este caso la prevención adquiere una especial importancia para evitar la reaparición en ese entorno residencial de conductas constitutivas de infracción administrativa o, incluso, el simple riesgo de que se produzcan.

Decimos esto porque las infracciones cometidas hasta ahora son especialmente relevantes, habiendo generado un deficiente trato asistencial a los residentes. Tales son:

- Insuficiencia del personal técnico mínimo requerido en las categorías de médico y enfermería.
- Insuficiencia del personal de atención directa exigido.
- Inadecuación de las prestaciones debidas a las personas usuarias: falta de control en la administración de medicación a un residente, retrasos en el servicio de desayuno, error de suministro de medicación a otro usuario y mala praxis sanitaria.
- Falta de acreditación de profesional de atención directa.
- Falta de disponibilidad de hojas de reclamaciones.
- Falta de registro de medidas de contención aplicadas.
- Deficiencia en los datos aportados a REPRISS.

Por ello, es imprescindible tener como referente el derecho a recibir una atención que respete la dignidad e integridad de los residentes y garantice una asistencia apropiada 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 por ese recurso se asegure el bienestar de los usuarios y su derecho a vivir en condiciones de calidad y dignamente.

Es conveniente, pues, mantener en el tiempo la supervisión o control sobre el centro para evitar la posibilidad de que pueda volver a producirse cualquier tipo de trato



residencial deficiente. Favorecer el desarrollo de medidas preventivas de supervisión y disuasorias de la posibilidad de que se produzcan nuevas prácticas abusivas o negligentes, es una actuación tan importante como la corrección y represión de las que se han producido.

Siendo nuestro deber, por tanto, reclamar en este caso la continuación de una actuación administrativa que evite cualquier posible situación de vulnerabilidad o desprotección como las que se han producido y que han dado lugar a este expediente, consideramos oportuno, 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:**

**ÚNICA: Que se siga manteniendo la vigilancia o supervisión sobre la Residencia para personas mayores XXX de XXX (XXX) para velar por el bienestar de los usuarios y la prestación de una atención en las mejores condiciones de calidad y, así, evitar que en adelante se produzcan situaciones de trato asistencial deficiente, carencias de personal u otras conductas constitutivas de infracción. Adoptando de nuevo, en caso necesario, las medidas correctoras o sancionadoras que procedan para garantizar tales objetivos.**

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