



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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

Expediente: 2395/2025

Asunto: Residencia para personas mayores XXX (León)

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

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.

Como se recordará, en la queja que dio origen a este expediente se exponía la existencia de deficiencias graves y persistentes en la Residencia para personas mayores XXX de León, de titularidad privada, gestionada por la entidad XXX, y con XXX plazas autorizadas, XXX de ellas concertadas.

Las deficiencias señaladas se referían a una supuesta insuficiencia de las ratios de personal y a su falta de adecuación al grado de dependencia de las personas usuarias; la realización durante el turno de noche de tareas propias de otros turnos; la existencia de periodos de ayuno superiores a doce horas como consecuencia de horarios excesivamente tempranos de cena y retrasos en los desayunos; la insuficiencia del personal de cocina, lavandería y limpieza; la preparación y administración de medicación por personal no sanitario sin una adecuada supervisión; y la existencia de carencias de material y falta de inversión en el centro.

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 results de la información facilitada por la Administración autonómica en atención a la intervención supervisora realizada por esta Institución con la entonces Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se ha podido constatar el desarrollo



de una visita de inspección al centro el XXX por personal inspector de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León con el fin de comprobar los hechos expuestos en la queja. En la fecha de la visita residían en el centro XXX personas, de las cuales XXX habían sido valoradas como válidas, XXX como asistidas de grado I y XXX como asistidas de grado II.

En relación con el personal de atención directa, en la aplicación REPRISS constaban contratados XXX profesionales, XXX de los cuales se encontraban en situación de incapacidad temporal. La inspección comprobó la plantilla efectiva y no observó discrepancias entre la información registrada y el personal existente. De acuerdo con la ocupación y el grado de dependencia de las personas residentes, la ratio mínima calculada por la Administración era de 24 jornadas durante el día y 4 durante la noche, mientras que en la fecha de la visita se encontraban prestando servicio 38 jornadas diurnas y 4 nocturnas.

Respecto de los horarios de alimentación, la inspección comprobó que el desayuno se realizaba entre las 7:30 y las 8:00 horas, la comida a las 13:00 horas y la cena entre las 19:00 y las 20:00 horas. La visita comenzó a las 9:10 horas y en ese momento la mayoría de las personas residentes había desayunado. Algunas permanecían en sus habitaciones por preferir levantarse más tarde o realizar previamente el aseo. Tampoco se observaron deficiencias en cocina, lavandería o limpieza. Durante el servicio de comida se comprobó que se ofrecía doble menú, que las personas residentes podían elegir y que las cantidades y la calidad de los alimentos eran adecuadas.

Por lo que se refiere a las carencias materiales, se estaban reformando varias habitaciones del centro y se habían adquirido sillones y carros de medicación. La inspección no apreció una falta de material que comprometiera la atención a las personas residentes.

Finalmente, acerca de la administración de medicamentos, se comprobó que la medicación prescrita se suministraba en blísteres individuales preparados por una oficina de farmacia, identificados con el nombre de cada persona residente y diferenciados para el desayuno, la comida y la cena. Los carros eran preparados por la auxiliar de farmacia o por personal de enfermería. Durante la comida y la cena la medicación era administrada por profesionales de enfermería; sin embargo, durante los desayunos era administrada por personal de atención directa, puesto que el desayuno comenzaba a las 7:30 horas y el personal de enfermería iniciaba su jornada a las 8:00 horas.

Con todo, la Administración comunicó que de la visita de inspección no se había derivado ninguna actuación administrativa posterior y afirmó que no se habían constatado hechos que permitieran considerar comprometida la atención a las personas usuarias.



En efecto, en relación con la mayor parte de las deficiencias denunciadas, el resultado de la visita inspectora no permite apreciar una actuación administrativa irregular. La inspección comprobó la plantilla, contrastó los datos existentes en REPRISS y verificó que el número de profesionales presentes superaba la ratio mínima calculada para la ocupación y las características de las personas residentes. Tampoco se acreditó que se estuvieran imponiendo de forma generalizada horarios excesivamente tempranos, que los desayunos se retrasaran habitualmente hasta después de las diez de la mañana, que existieran deficiencias relevantes en los servicios de cocina, lavandería o limpieza, o que el centro careciera de medios materiales imprescindibles.

Aunque una visita inspectora ofrece necesariamente una imagen reducida a un momento determinado y no permite descartar por sí sola que hayan podido producirse incidencias en otras fechas, en el expediente no existen elementos objetivos adicionales que permitan contradecir esas conclusiones. No sería adecuado, por tanto, declarar la existencia de irregularidades generalizadas cuando las comprobaciones presenciales efectuadas por el personal inspector competente de la Administración no las han confirmado.

Distinta valoración merece, no obstante, la práctica de la administración de la medicación durante el desayuno. El informe remitido por la Administración reconoce que, entre las 7:30 y las 8:00 horas, la medicación prescrita es administrada por personal de atención directa, al no haber comenzado todavía la jornada del personal de enfermería. Esta circunstancia no puede calificarse como contraria al ordenamiento jurídico, puesto que el VIII Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes contempla entre las funciones del personal gerocultor la colaboración con el personal sanitario en la administración de medicamentos. Sin embargo, el mismo convenio atribuye al personal de enfermería la preparación y administración de los medicamentos de acuerdo con las prescripciones facultativas.

La colaboración presupone que la actuación del personal de atención directa se integra en un procedimiento previamente definido, organizado y sometido a dirección, indicación y supervisión sanitaria. No puede equipararse sin más a una administración autónoma y ordinaria de tratamientos, especialmente cuando se realiza en un periodo en el que no se encuentra presente el personal de enfermería.

La circunstancia de que los medicamentos se suministren en blísteres individualizados constituye una buena medida de seguridad, pero no elimina todos los riesgos asociados a su administración. Es necesario garantizar la identificación inequívoca de la persona destinataria, la correspondencia con la prescripción vigente, el registro de la toma, la detección de posibles rechazos, olvidos, duplicidades o reacciones adversas y la actuación que debe seguirse cuando la situación de la persona residente haga necesaria una valoración sanitaria inmediata.



Debemos recordar que la Ley 3/2024, de 12 de abril, reguladora del modelo de atención en los centros de carácter residencial y centros de día de servicios sociales para cuidados de larga duración en Castilla y León, reconoce el derecho de las personas usuarias a recibir servicios profesionales de calidad y obliga a las entidades titulares a disponer de los medios humanos y materiales necesarios para garantizar los servicios y la seguridad, a coordinarse con los profesionales sanitarios y a implantar los protocolos y registros de actuación exigibles.

Frente a estas exigencias, el informe facilitado por la Administración no identifica el protocolo o procedimiento que regula la administración de la medicación durante el desayuno en el centro residencial en cuestión, no precisa la formación recibida por el personal de atención directa, no determina qué tratamientos pueden ser administrados mediante esta colaboración, no acredita el sistema de supervisión sanitaria empleado ni explica cómo se actúa ante una incidencia. Tampoco se aclara si existe disponibilidad inmediata de un profesional sanitario durante el periodo en el que la medicación es administrada por personal de atención directa.

No se trata de imponer necesariamente la presencia física de personal de enfermería en cada entrega de un medicamento previamente preparado. Se trata de comprobar que la colaboración se realiza dentro de los límites de la cualificación profesional, con instrucciones individualizadas, trazabilidad, formación suficiente, supervisión efectiva y posibilidad de respuesta sanitaria inmediata cuando resulte necesario.

La inspección no tiene una finalidad exclusivamente sancionadora. El artículo 66 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales, dispone que su actuación debe orientarse también al impulso de medidas de calidad y mejora continua en los centros públicos y privados. Por ello, aunque no se aprecien elementos suficientes para iniciar un procedimiento sancionador, la inspección puede promover medidas preventivas o correctoras cuando detecte prácticas que no se encuentren suficientemente documentadas o respecto de las cuales no esté plenamente garantizada la seguridad de las personas usuarias.

Podemos concluir, en consecuencia, que no han quedado acreditadas, conforme a la inspección desarrollada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León, las deficiencias generales denunciadas en materia de ratios de personal, organización de turnos, horarios de alimentación, cocina, lavandería, limpieza o medios materiales.

Sin embargo, la información relativa a la administración de medicamentos durante el desayuno revela la necesidad de completar dicha actuación inspectora. La intervención ordinaria de personal de atención directa durante un periodo en el que no se encuentra



presente el personal de enfermería requiere comprobar que existe un procedimiento formal, seguro y sometido a supervisión sanitaria efectiva.

Así pues, y 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, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

PRIMERA: Que se complete la actuación inspectora desarrollada en la Residencia XXX de León mediante una comprobación específica del procedimiento aplicado para la administración de la medicación durante el desayuno, verificando que exista un protocolo actualizado e individualizado que delimite las funciones del personal de atención directa, determine los tratamientos y circunstancias en los que su colaboración resulta admisible, garantice la dirección y supervisión efectiva del personal sanitario y establezca sistemas adecuados de identificación, registro, trazabilidad y actuación ante rechazos, errores, incidencias o alteraciones en el estado de salud de las personas residentes.

SEGUNDA: Que cuando la naturaleza del tratamiento prescrito o las circunstancias personales de las personas residentes requieran la intervención de un profesional sanitario, se adopten las medidas necesarias para que se garantice su presencia o disponibilidad inmediata durante todo el periodo de administración.

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 Sanidad y Bienestar Social 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