

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE SERVICIOS  
SOCIALES Y FAMILIA  
Camino de Las Torres, 73  
50008 ZARAGOZA**

**12 de junio de 2007**

## **I.- ANTECEDENTES**

**Primera.-** En fecha 12 de febrero de 2007 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se hacía alusión a una solicitud presentada en el mes de marzo de 2006 en la Diputación General de Aragón relacionada con la situación de una anciana ingresada en una residencia de carácter público, pretensión a la que no se había contestado desde el mes de julio de 2005 en que se formuló por primera vez.

El escrito manifestaba que la usuaria de la Residencia Mixta para la Tercera Edad sita en la carretera de Castralvo nº 11 de Teruel, D<sup>a</sup>. ..., había sido llevada al Hospital Obispo Polanco sin avisar a la familia, siendo además que en Urgencias les comunicaron que la anciana tenía una infección urinaria y estaba deshidratada, lo que hizo pensar que no la atendieron debidamente en la residencia.

**Segunda.-** Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 19 de febrero se remitió escrito al Consejero del Departamento de Servicios Sociales y Familia en el que se exponían las cuestiones indicadas, solicitando un informe escrito en el que se especificaran las razones que habían motivado la falta de contestación a los escritos presentados por el ciudadano así como si se había adoptado alguna medida en relación con la inadecuada atención que exponía la queja.

**Tercera.-** Tras realizar tres recordatorios de nuestra petición de información, en fecha 5 de junio de 2007 el Director Gerente del I.A.S.S. nos indicó lo siguiente:

*“ D<sup>a</sup>. ..., de 85 años de edad, ingresa con fecha 1 de julio de 2005 en la*

*Residencia de Personas Mayores Javalambre de Teruel, como estancia temporal por el plazo de un mes como descanso por vacaciones de sus cuidadores.*

*La referida residente tiene dos hijos casados con cargas familiares con residencia habitual en Teruel, y una hija soltera que reside en Zaragoza. Es atendida rotando por meses entre los domicilios de sus hijos, acudiendo al centro de día de lunes a viernes por las mañanas, por las tardes tiene ayuda a domicilio.*

*La Sra. ... renunció a su plaza en el centro residencial con fecha 27 de julio de 2005, día en el que abandonó el Centro.*

*En el momento de su ingreso en el centro no aporta informe médico acerca de su estado de salud, siendo la familia la que informa oralmente del tratamiento a seguir.*

*Sometida la residente a los exámenes preceptivos de recepción, se detectan las siguientes circunstancias relevantes relativas a su estado de salud:*

*- En informe social de situación sanitaria consta: (doc. 1) – Toma dieta normal, segundos platos triturados, - incontinencia urinaria, - Uso de silla de ruedas, - Dependencia para todas las actividades de la vida diaria.*

*- El mismo día del ingreso, la Sra. ... es atendida por un médico del Centro, anotándose en el historial clínico: (doc. 2) –demencia alzheimer. – osteoporosis generalizada, - aplastamientos vertebrales.*

*- Se le receta el siguiente tratamiento: - Aricep 10 mgr. 0-0-1, - Omeoprazol 20, 0-0-1, Ameride cap. 1-0-0 días alternos.*

*La residente, ubicada en planta de enfermería, recibió control médico continuado y es visitada de forma asidua por el médico.*

*La evolución de la residente es la siguiente:*

*- El día 4 de julio es visitada por el médico, encontrándose estable.*

*- Entre los días 5 y 7 de julio la paciente sigue estable y prosigue con el tratamiento establecido.*

*Durante los referidos días de estancia, tras hacer una valoración inicial de la residente, y habida cuenta de los problemas que para la ingesta de alimentos presentaba la misma, el personal de enfermería realizó un seguimiento de su comportamiento alimentario; comiendo la residente en numerosas ocasiones por la constancia de las Auxiliares de Enfermería del*

centro. En adición a lo anterior, se le administró complemento alimentario. Por lo demás, en todo momento se siguió por los sanitarios de la planta las instrucciones establecidas por el médico del centro que atendía a la residente.

El día 8 de julio la residente comienza a presentar vómitos. Se pauta Vinzan 500 mgr. Cada 24 horas durante tres días por causa de problemas relacionados con el sistema respiratorio y Acetil-cisteína-sobres- cada 8 horas.

El día 12 de julio se le pauta Primperan 10 cc. S/p.

El día 13 de julio es nuevamente valorada por el médico y se acuerda su remisión a urgencias del Hospital Obispo Polanco.

De todo ello cabe concluir que la residente en todo momento fue atendida correctamente, constando con seguimiento médico diario y atenciones correctas y continuas por los sanitarios de la planta, ajustadas al estado de la paciente y a las prescripciones médicas.

En lo referido a la falta de aviso a la familia del ingreso hospitalario de la residente, no cabe sino reconocer la existencia de un error, si bien concurren en el caso las siguientes circunstancias:

Debe señalarse en primer lugar que en esos días, debido al excesivo calor de ese mes de julio y a otras incidencias, la planta de enfermería se hallaba totalmente saturada. A ello debe añadirse las dimensiones propias del Centro y la presencia de personal de nueva incorporación por el periodo vacacional que puede no conocer suficientemente el mecanismo burocrático de actuación.

En este sentido, en la mañana del traslado de D<sup>a</sup>. ... se encontraba en turno en esa planta una ATS contratada temporal para el periodo vacacional desde 1/7/05 a 30/9/05.

Esta persona sin experiencia de trabajo en este Centro, rellenó el parte de incidencias interno (de traslado de paciente a hospital) para las trabajadoras Asistentes Sociales sin cumplimentar el apartado de aviso a la familia.

El mencionado error, en ningún caso puede poner en duda el buen hacer demostrado de esta profesional, tratándose de un lamentable olvido, error que por lo demás no ha dado en ninguna otra ocasión en el centro; y para cuya prevención se adoptaron ya en su momento las medidas oportunas “

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** Como reconoce el informe remitido por la Administración, la queja del ciudadano está justificada pues, efectivamente, se produjo un error del personal de la residencia, consistente en el olvido de aviso a la familia del traslado de la usuaria al hospital.

Si bien esta situación es achacada por la entidad pública a la inexperiencia de la ATS en cuestión, contratada de forma temporal para el periodo estival, añadiendo que no se ha vuelto a producir una situación semejante y que en su momento se adoptaron las medidas oportunas, desconoce esta Institución cuales fueron éstas, faltando quizás una supervisión algo más intensa del personal que accede al centro con carácter temporal.

**Segunda.-** En cuanto a si la atención médica recibida en la residencia por la Sra. Vicente fue correcta, esta Institución carece de los datos objetivos precisos para poder pronunciarse sobre el particular, pues del informe de la Administración no parece derivarse desatención alguna.

**Tercera.-** Ahora bien, lo que no se explica es la falta de contestación de la entidad pública a los escritos presentados y reiterados en forma por el interesado en fechas tan lejanas como los meses de julio de 2005 y marzo de 2006, encontrándonos actualmente con que el ciudadano lleva prácticamente dos años esperando una respuesta de la Administración a su solicitud de información.

A este respecto, es de observar que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, dispone en su artículo 42 que:

*“ 1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...”*

Por tanto, la Administración, en este caso, la autonómica, debe dar contestación formal a las pretensiones iniciales formuladas, estando clara la obligación que tiene de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes o peticiones se le realicen por los administrados, no habiéndose dado cumplimiento en este caso a dicha obligación de resolución expresa.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

### **RECOMENDACIÓN**

**Primera.-** Que se intensifique la supervisión del personal contratado temporalmente en las residencias y centros integrados en la red del Gobierno de Aragón, a fin de evitar la reproducción de los hechos denunciados en la queja.

**Segunda.-** Que, a la mayor brevedad posible, se proceda a dar contestación expresa a los escritos fechados el 27 de julio de 2005 y el 26 de marzo de 2006 presentados por D. ..., así como a los que en el futuro puedan ser presentados por cualquier administrado.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que, en el plazo no superior a un mes, me comunique si acepta o no la Recomendación formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**