

Expte. DI-1865/2008-6

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SERVICIOS
SOCIALES Y FAMILIA
Secretaría General Técnica Camino de Las
Torres, 73
50008 ZARAGOZA**

3 de abril de 2009

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- En fecha 1 de diciembre de 2008 tuvo entrada en esta Institución queja relativa al funcionamiento de la residencia geriátrica "...I", sita en la calle ..., de la localidad de Zaragoza.

Así, las informaciones apuntaban a la mala asistencia recibida por la Sra ..., usuaria de la misma, por parte del personal del Centro, poniendo igualmente en conocimiento del Justicia el fallecimiento de dicha persona.

SEGUNDO.- No era la primera vez que se recibía queja en esta Institución en relación con los hechos expuestos, contándose ya con un informe anterior, consecuencia del expediente 670/2008-6, y en el que la Jefa de Servicio de Planificación, Coordinación y Asuntos Jurídicos emitió el siguiente informe:

"Con objeto de cumplimentar el requerimiento de El Justicia relativo a solicitud de informe respecto al funcionamiento y situación en que se encuentra la Residencia de Personas Mayores ... ubicada en Zaragoza, así como del reconocimiento o no, por parte del centro, de las atribuciones del tutor de una residente con sentencia de incapacitación, se informa lo siguiente:

A resultas del requerimiento de información recibido de esa Institución, fue ordenada visita de inspección a la citada Residencia, que fue llevada a cabo el pasado día 24 de junio, levantándose el Acta correspondiente.

De los datos recabados en dicha visita así como de los que obran en este Servicio se concluye lo siguiente:

- La Residencia de Mayores ..., sita en la calle ... , de Zaragoza, se

encuentra inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social con el número 392 en el libro de Servicios y Establecimientos desde el 7 de febrero de 2007. La inscripción en el Registro comporta la autorización de apertura.

- Se trata de una residencia Mixta con capacidad para veintiuna plazas residenciales.

- El día 24 de junio, se gira visita de inspección al centro, en la que se observa un deficiente mantenimiento y limpieza de las instalaciones y enseres, desorden generalizado en armarios y almacén, así como mobiliario deteriorado y no adecuado a la tipología de los residentes.

- Se ha requerido a la entidad titular, en el Acta mencionada, para que en un plazo inferior a dos meses, subsanen todas las deficiencias señaladas. Una vez transcurrido dicho plazo se procederá a efectuar una nueva visita de inspección para su comprobación. Del resultado de dicha visita se dará traslado a esa Institución.

- En cuanto a la actuación del centro con el tutor de la residente, nos comunica la directora que su actuación y comportamiento son sumamente conflictivos, siendo confirmada esta información por familiares de algún residente presentes en el momento de la inspección y por el médico privado del centro. Como consecuencia de su comportamiento han llegado a restringirle el acceso al centro de 16 a 19 horas, que es el horario oficial de visitas previsto en el Reglamento de Régimen Interior del Centro. En otros casos, este horario de visitas se aplica con flexibilidad atendiendo a las necesidades de los visitantes.

- Según manifiesta la directora, desde el centro se está informando semestralmente al Juzgado competente de los problemas originados por este señor. Ante las dudas de la misma, sobre la situación legal de Don ..., se le informó en la visita, que por la documentación que nos ha sido aportada existe constancia documental (sentencia) de que el Sr. ... es el tutor de la residente.

- Por último, con fecha 26 de junio de 2008 la titular de la Residencia nos informa, adjuntando copia, que ha comunicado por escrito al Juzgado de Primera Instancia nº 13 de Zaragoza que se prohíbe la entrada a la misma a Don ... Este Servicio da por concluidas sus actuaciones en este apartado, al ser tramitado por el Juzgado anteriormente referenciado, mediante el procedimiento de internamiento 480/2007".

TERCERO.- En fecha 12 de diciembre de 2008, habiendo transcurrido el plazo de dos meses señalado en el informe, esta Institución se dirigió de nuevo a la Consejera de Servicios Sociales y Familia en este nuevo

expediente, solicitando igualmente informe sobre la subsanación de deficiencias en la Residencia "...".

CUARTO.- Con fecha 30 de marzo de 2009 se recibe en la Institución nuevo informe emitido por la Jefa de Servicio de Planificación, Coordinación y Asuntos Jurídicos en los siguientes términos:

"Este Servicio ordenó visita de inspección a la citada Residencia, que fue llevada a cabo el pasado día 9 de marzo, levantándose el Acta correspondiente.

De los datos recabados en dicha visita así como de los que obran en este Servicio se destaca lo siguiente:

- Continúan existiendo buena parte de las deficiencias observadas en la visita de junio de 2008, en concreto las siguientes: higiene y limpieza en general deficiente, mobiliario parcialmente deteriorado, desorden generalizado y mantenimiento de instalaciones muy defectuoso. En el Acta levantada al efecto se ha requerido la subsanación de las deficiencias en diversos plazos, advirtiendo al titular que, en caso de incumplimiento, la inspección de centros sociales propondrá la revocación de la autorización administrativa concedida en su día, sin perjuicio de la iniciación de un procedimiento sancionador, en su caso.

- En cuanto a la prohibición de acceso a esta residencia, esta Administración manifiesta que si bien entre sus funciones está la de mediar en supuestos de conflictos como el que nos ocupa, -en nuestra obligación de velar por los derechos de los usuarios-, en el presente caso, dado que la dirección del centro dio cuenta al Juzgado de primera instancia número Trece de Zaragoza de la decisión adoptada, nuestra posición no puede ser otra que la de estar a lo que dicha instancia judicial resuelva".

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Constituye objeto de este expediente la problemática en cuanto al mantenimiento e infraestructura de una residencia de personas mayores, que ha sido objeto de inspección y posterior revisión por la entidad pública sin que se hayan solventado las deficiencias que originaron la queja.

SEGUNDA.- Para poder entrar a valorar el funcionamiento de este tipo de centros hay que tener en cuenta la normativa aplicable, en concreto, el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos especializados,

en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 35.1.19 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que reconoce la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de Asistencia, Bienestar Social y Desarrollo Comunitario.

También es de aplicación la Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas Mayores, integrados en la red del Gobierno de Aragón y que en su artículo 3.1 define las residencias como *centro especializado de servicios sociales, que se presta como una alternativa de alojamiento, temporal o permanente, para personas mayores que, en razón de su grado de dependencia y de su situación social, requieran una atención integral que favorezca el desarrollo personal.*

TERCERA.- Con base en lo dispuesto en el Capítulo IV del Decreto 111/1992 al que antes se aludía y que se refiere a la inspección y evaluación, es competencia de ese Departamento la función inspectora de todos los servicios y establecimientos sujetos a esta ordenación, así como de las entidades de las que dependen, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de servicios sociales y tutelar de esa manera los derechos de los usuarios en la ordenación de los servicios prevista en este Decreto.

Dicha actuación puede tener lugar de oficio o a instancia de parte y dicha inspección conlleva la facultad de efectuar toda clase de comprobaciones, debiendo verificar el cumplimiento de la normativa vigente sobre condiciones funcionales y materiales de los servicios y establecimientos, así como el asesoramiento a las entidades.

Asimismo, el artículo 34 de dicho Decreto establece la necesidad de una correcta organización higiénico sanitaria y disponer de botiquín de urgencia equipado suficientemente. Por su parte, el artículo 35 resalta la necesidad de mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres sin deficiencia en su estado o funcionamiento.

CUARTA.- Como pusimos de manifiesto en el *Informe Especial sobre la situación de las residencias para personas mayores en Aragón* elaborado en el año 2007, en relación con el funcionamiento de este tipo de centros, son diversas el tipo de quejas promovidas en esta materia. En todos los casos planteados se viene realizando una investigación y se concluye en la existencia o no de irregularidad que, en su caso, fundamente una resolución supervisora del Justicia, que puede ir encauzada a las obligaciones de inspección y control de la Administración, así como a la adopción de medidas cautelares o la apertura del oportuno procedimiento sancionador.

QUINTA.- En el caso que nos ocupa, cabe destacar que ya el 21 de abril de 2008 se promovió queja ante esta Institución haciendo alusión a las deficiencias de la Residencia "...", consecuencia de lo cual se instó a la Administración para que llevara a cabo una inspección de la misma, constatando efectivamente la deficiencia en parte de las instalaciones.

En concreto y si tenemos en cuenta que esta primera queja se refería a hechos que se remontan al año 2006, año en que la señora ... fue internada, cabe destacar que ha existido tiempo suficiente para que este centro adecúe sus instalaciones a las necesidades de los usuarios, así como para que cumpla con los requisitos higiénico sanitarios.

SEXTA.- Es el propio Decreto 111/1992 el instrumento que nos da la pauta de actuación ante este tipo de situaciones, puesto que en su artículo 23, precepto ubicado en el capítulo relativo al procedimiento de tramitación y resolución de las autorizaciones, dispone que *"la autorización definitiva, será revocada provisionalmente si se comprueba y así se declara por actuación inspectora, el incumplimiento grave de las condiciones exigidas para dicha autorización. Cuando se observen deficiencias que no ofrezcan carácter grave, se otorgará un plazo determinado para su subsanación. Finalizado el cual sin que se haya llevado a cabo, se procederá a la revocación provisional de la mencionada autorización"*.

Así pues, en el supuesto objeto del presente expediente no se procedió a la revocación provisional a la que apunta el precepto, entendiendo por tanto que las deficiencias presentadas por la residencia "...I" no son calificadas de graves, ya que se le ofreció la posibilidad de subsanarlas en dos meses, plazo sobradamente cumplido sin que se haya sido solventado el problema.

Por todo lo expuesto, resulta conveniente recordar a la Administración la necesidad de que este tipo de centros cuenten con unas instalaciones acordes con las necesidades de sus usuarios, y de ser advertidos de las deficiencias observadas en los mismos sin que se hayan corregido valore la posibilidad de revocación de la autorización administrativa en su día concedida, sin perjuicio de que se pueda promover un procedimiento sancionador.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto:

SUGERIR al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón que, atendiendo a las anteriores consideraciones, valore la posibilidad de promover un procedimiento sancionador en relación con la situación de la Residencia "...", revocando si procede la autorización administrativa concedida.

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

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE