

Expte.

DI-1975/2010-12

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

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al control de la atención recibida por los usuarios de la Residencia S en plazas concertadas por el Gobierno de Aragón.

#### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 9 de diciembre de 2010 tuvo entrada en esta Institución una queja en la que el interesado relataba que consideraba que su hermana, que venía disfrutando de una plaza concertada por el Gobierno de Aragón en la Residencia S, había recibido una atención deficiente, lo que motivó su salida de la institución.

Por una parte se denunciaba que el control médico a los residentes era escaso, supervisándose únicamente los niveles de glucemia y de colesterol, sin remisión a facultativos especialistas, suministrando medicación innecesaria, por cuanto no se retiraba una vez desaparecida la puntual patología, y sin sujeción a control ni seguimiento alguno, habiendo sido incluso diagnosticada erróneamente una lesión por rotura de húmero a D<sup>a</sup> María, entonces usuaria de la Residencia, y hermana de la interesada.

Asimismo se expresaba en la queja que el personal responsable de los residentes es insuficiente en el número, lo que provoca pérdida de enseres personales y falta de cuidados e higiene.

Por otra parte, en junio de 2010 la interesada, al renunciar a la plaza concertada, denunció ante el Gobierno de Aragón los hechos y circunstancias relatados, sin que haya recibido respuesta al respecto.

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 13 de diciembre de 2010 un escrito a los Departamentos de Servicios Sociales y Familia y de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, al objeto de recabar información.

Se solicitaba al Departamento de Servicios Sociales y Familia que

informara acerca de la supervisión llevada a cabo por el mismo sobre la Residencia Sonsoles de Atades en cuanto dispone de plazas concertadas con el Gobierno de Aragón, así como si se han presentado otras quejas o denuncias al respecto, y las actuaciones llevadas a cabo en tal sentido por el Departamento

Al Departamento de Salud y Consumo se le interrogaba acerca de si el Servicio Aragonés de Salud presta asistencia sanitaria directa en las instalaciones de dicha Residencia, es decir, si es el Centro de Salud del Área correspondiente el que envía un Facultativo para la atención de los pacientes residentes, o si se trata de personal sanitario ajeno a la Sanidad Pública.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Salud y Consumo se recibió el 11 de marzo de 2011, y en ella se indicaba que el Servicio Aragonés de Salud no presta asistencia sanitaria directa en las instalaciones de la citada Residencia, sino que dicha asistencia es prestada por personal sanitario dependiente de la misma, y por tanto ajeno al Servicio Aragonés de Salud.

El Departamento de Servicios Sociales y Familia no ha remitido respuesta alguna a la solicitud de información enviada.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**PRIMERA.-** El Departamento de Servicios Sociales y Familia no ha remitido la información solicitada, de modo que debe recordársele la obligación de colaborar con esta Institución que establece su Ley reguladora en los siguientes términos:

*“Artículo 19º-1. Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.*

*2. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora”.*

**SEGUNDA.-** Es muy extensa la normativa relativa a las condiciones que deben reunir las Residencias para atención a personas dependientes y el personal que en ella desarrolla sus funciones, sin perjuicio de lo cual citaremos, al menos, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, cuyo artículo 35, titulado “Calidad en la prestación de los servicios”, señala lo siguiente:

*“1. Se establecerán estándares esenciales de calidad para cada uno de los*

*servicios que conforman el Catálogo regulado en la presente Ley, previo acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.*

*2. Los centros residenciales para personas en situación de dependencia habrán de disponer de un reglamento de régimen interior, que regule su organización y funcionamiento, que incluya un sistema de gestión de calidad y que establezca la participación de los usuarios, en la forma que determine la Administración competente.*

*3. Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación en aquellas entidades que aspiren a gestionar prestaciones o servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.”*

Por su parte, el Decreto aragonés 252/2003, de 30 de septiembre, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Servicios Sociales y Familia, en su vigente redacción, incluye, entre las competencias de la Secretaría General Técnica, enumeradas en el artículo 4:

*“2.i) El ejercicio de la función inspectora y el control de calidad de los Centros y Servicios sociales radicados en el territorio de esta Comunidad Autónoma, así como el correlativo ejercicio de la potestad sancionadora en relación con aquéllos sin perjuicio de la superior competencia que para sancionar tenga atribuida el titular del Departamento.”*

Asimismo, el artículo 5 establece lo siguiente:

*“Bajo la dirección inmediata del Secretario General Técnico, corresponde al Servicio de Planificación, Coordinación y Asuntos Jurídicos el asesoramiento jurídico-administrativo a todos los órganos del Departamento; la asistencia en la planificación y coordinación de la actividad del mismo, así como el control de eficacia y eficiencia en la actuación de sus órganos. Asimismo, le compete la coordinación y supervisión de las actividades de elaboración de propuestas de disposiciones normativas del Departamento.*

*En relación con las Entidades, Centros y Servicios Sociales, corresponde a este Servicio la instrucción de los expedientes de autorización y registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, la organización, coordinación y supervisión de las funciones inspectoras y la instrucción de los expedientes sancionadores.”*

**TERCERA.-** Los hechos denunciados en la queja no han quedado acreditados más allá de su relato por la interesada, ante la falta de respuesta por parte del Departamento de Servicios Sociales y Familia.

No obstante, las circunstancias expresadas revisten suficiente gravedad, especialmente teniendo en cuenta la vulnerabilidad de los residentes, como para que puestas en conocimiento de la Administración competente, como es el caso que nos ocupa, ésta, al menos, desarrolle la labor de inspección que tiene

encomendada, con mayor intensidad, si cabe, al tratarse de una plaza concertada por el Gobierno de Aragón.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón el siguiente Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencias:

#### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

Sobre la obligación de colaborar con el Justicia de Aragón en los términos establecidos en la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora de la Institución.

#### **SUGERENCIAS**

**Primera.-** Que en vista de los sucesos puestos de manifiesto en la queja se realice la correspondiente inspección al Centro S en orden a la aclaración de los hechos.

**Segunda.-** Que, en caso de detectarse alguna irregularidad se adopten las medidas necesarias para la resolución de la misma y especialmente en aras a evitar que se reproduzca en el futuro.

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

**Zaragoza, a 10 de mayo de 2011**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**