



EL JUSTICIA DE ARAGÓN



Expte.

DI-427/2020-4

**SRA. CONSEJERA DE CIUDADANÍA Y  
DERECHOS SOCIALES**  
Plaza del Pilar, 3  
50003 Zaragoza

**ASUNTO:** Mantener los vínculos familiares con las personas en residencias de mayores, mientras dure la prohibición de visitas, consecuencia del Estado de Alarma por el COVID-19

## I.- ANTECEDENTES

En las últimas semanas se han recibido en esta Institución quejas de ciudadanos respecto a las dificultades para relacionarse con familiares suyos que están viviendo en residencias públicas de Aragón; y en algunos casos, además, por la imposibilidad de despedida antes del fallecimiento.

También hay personas que manifiestan su dificultad para establecer contacto con las residencias, debido a la ocupación de la línea y demandan una mayor información del estado de sus familiares.

Varias, expresan su sensación de impotencia ante la pérdida de un ser querido al que han estado visitando con regularidad hasta que se prohibieron las visitas al centro residencial. Y ello es especialmente trascendente en aquellos casos que, estando el matrimonio en la residencia, fallece uno de



los dos y los familiares tampoco pueden compartir y acompañar en el duelo al que permanece solo en la residencia, sin contacto con las personas queridas.

En estas situaciones las personas afectadas solicitan el apoyo del Justicia de Aragón, para que se puedan mejorar las condiciones de comunicación y relación con sus seres queridos, aún entendiendo que es una situación extraordinaria que conlleva necesariamente medidas de protección y limitación en sus derechos.

Es por ello que, en base a las competencias establecidas en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, se ha abierto los expedientes correspondientes y en aras a la situación de excepcionalidad y con carácter de Urgencia se realizan estas propuestas.

Dejar constancia que se ha mantenido conversación telefónica con el Director Gerente del IASS, recabando información al respecto, quien informa de lo siguiente:

*Que el objetivo prioritario es la salud y atención de todas las personas que están en centros residenciales de personas mayores en Aragón. Y son conscientes que la comunicación de las personas residentes con sus familiares es algo importante, y como tal se viene haciendo regularmente, si bien en estas circunstancias excepcionales también se ve condicionado.*

*Es práctica habitual de las residencias mantener comunicación con las familias e informar a los familiares, si hay que considerar que, en aras a la atención sanitaria, se ha procedido a reorganizar algunas residencias,*



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

*especialmente aquellas que han tenido casos de contagio del Covid-19, por lo que ello también afecta a la dinámica habitual de trabajo.*

*Que es intención del IASS mejorar las herramientas de comunicación de las personas residentes con sus familiares; si bien es preciso tener en cuenta que las peculiaridades y repercusiones de esta enfermedad de COVID-19, en ocasiones y según las personas, afecta de forma rápida y no es posible mantener comunicación con la familia, aunque fuese intención de los profesionales; además, los medios técnicos son limitados.*

## II.-CONSIDERACIONES

**Primera.-** El objeto de esta Sugerencia es contribuir a mejorar la atención a las personas en residencias de mayores en Aragón, mientras dure el Estado de Alarma y de forma específica la prohibición de realizar visitas a las personas que están residiendo en las mismas; sugiriendo actuaciones que permitan mantener las relaciones de estas personas con sus familiares.

**Segunda.-** Existe un amplio marco normativo en la protección de derechos de las personas mayores, tanto en el ámbito internacional, Declaración de Principios de las Naciones Unidas a favor de las Personas de Edad, así como en la Constitución de 1978 y en el Estatuto de Autonomía de Aragón de 2007 que establece la garantía de protección de las personas mayores para que desarrollen una vida digna.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su Artículo 2. establece que *Las actuaciones de los poderes públicos en materia de servicios sociales han de perseguir, entre otros, los siguientes objetivos: c)*



*Contribuir al desarrollo humano, asegurando el derecho de los ciudadanos a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida.*

En el Artículo 5., al hablar de los Principios rectores del sistema de servicios sociales, fija que El sistema de servicios sociales, (...) ha de regirse por los principios que se enuncian, entre los que destacamos:

*.../...*

*i) Atención personalizada y continuada: Los servicios sociales ofrecerán a las personas que lo precisen una atención integral y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y respetando siempre la dignidad de las personas y sus derechos.*

Asimismo, en sus artículos 6, 7 y 8, fija derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, y en concreto establece:

*Artículo 6. Las personas destinatarias de los servicios sociales tendrán derecho a:*

*a) Ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y demás derechos legales que les corresponden.*

*Artículo 7. Las personas usuarias de los servicios sociales, además de los derechos generales que corresponden a las personas destinatarias de los servicios sociales, contarán con los siguientes derechos específicos:*

*.../...*



f) *derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.*

*Artículo 8.*

1. *Todas las personas usuarias de los servicios sociales han de ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía del conjunto de los derechos y libertades de los que son titulares.*

2. *Las personas usuarias de los servicios y centros sociales, en sus relaciones con las instituciones públicas, entidades, profesionales y terceros, habrán de tener garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:*

*.../...*

*l) Derecho a mantener una relación con el entorno familiar y social”*

**Tercera.-** El Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón; dedica su Capítulo II a los *Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales*; y de forma específica, su artículo 8 vuelve a insistir en el *Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas, recibir la atención a todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, y o a mantener una relación con el entorno familiar y en coherencia y desarrollo con lo planteado en la La Ley 5/2009, de 30 de junio.*

**Cuarta.-** En diferentes estudios sobre las personas mayores se pone de manifiesto la importancia de las relaciones sociales y especialmente las



familiares para contribuir a su salud física y psicológica, incidiendo de forma importante en su bienestar y evitando situación de estrés y ansiedad.

Es evidente el cambio de las estructuras familiares en nuestra sociedad, a la par que la longevidad de las personas, y ello tiene una relación directa con quienes están en residencias; de ahí se deduce, todavía más, la importancia que adquiere las relaciones familiares para quien vive en una residencia geriátrica, ya que es la fuente primaria de apoyo emocional y es esencial proporcionando sentimientos de seguridad, arraigo, integración, autoestima y apoyo social.

Por ello una de las estrategias del ámbito geriátrico es que las personas mayores mantengan relaciones familiares de forma satisfactoria, contribuyendo así a su bienestar.

Esta consideración, que de por si es ya importante, se hace mucho más patente en la situación actual de pandemia, por la incertidumbre generada respecto a las situaciones de sus personas queridas, y es bidireccional en tanto que esa misma preocupación es vivida por los familiares que están en su casa, ven como afecta a las personas mayores, que son quienes sufren con mayor virulencia los efectos de la pandemia.

**Quinta.-** Entendemos que para dar cumplimiento a lo previsto por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo por el que se declaró el estado de alarma por las repercusiones de la pandemia de Covid-19 y poder dar una respuesta homogénea en todos los Centros Residenciales de personas mayores de Aragón, se distribuyeran las Guías de medidas dirigidas a la prevención y control de infección en centros residenciales con y sin casos de Covid 19, conforme a las indicaciones contenidas en las la Guía del propio Ministerio de Sanidad y a la propia experiencia de los equipos profesionales del IASS.



Nos consta que en dichas guías se establecen, entre otras, medidas de distanciamiento social en las residencias que, entre otras, conllevaron la prohibición de visitas externas a los residentes y limitaciones de uso de las zonas comunes.

No obstante, no podemos dejar de señalar que, ya un día antes de decretarse el estado de alarma, la Consejería de Sanidad aprobó la Orden SAN/207/2020, de 13 de marzo, en el que establecía algunas medidas preventivas y recomendaciones de salud pública en relación al Covid-19 entre las cuales, y referida a los Centros Residenciales de Personas mayores, se encontraba, en su artículo 1.2, la limitación de las visitas a una persona por residente, si bien se dejaba a criterio de la dirección del centro la determinación del horario así como las circunstancias en las que fuera necesaria la *“adopción de medidas adicionales de cuidados y humanización”*

Creemos firmemente que el estado de alarma no puede servir de excusa para no tener en cuenta este criterio de humanización de los cuidados que, si bien no pueden ser satisfechos con el contacto personal de los familiares de las personas internas, pueden ser suplidos por las posibilidades de contacto virtual que ofrecen las nuevas tecnologías.

**Sexta.-** Queremos poner de manifiesto el esfuerzo de todos los profesionales de los servicios públicos vinculados con los centros residenciales de Aragón, tanto públicos como privados, de forma ordinaria y también ante situaciones excepcionales como es la situación de crisis por el Covid-19, dando lo mejor de sí para procurar el bienestar de las personas residentes. Destacar también la ingente labor a la que se enfrentan en los



centros residenciales especiales con personas afectadas por el Covid-19.

**Séptima.-** Somos conocedores de las limitaciones de algunas personas para comunicarse con sus familiares, y de ahí la importancia de facilitar información periódica y utilizar las tecnologías como instrumentos que suponen una oportunidad para favorecer la comunicación con las familias de las personas residentes y que se demuestran esenciales en estos momentos.

### **III.-RESOLUCION**

Por todo ello, se plantean las siguientes sugerencias:

**Primera:** Que se adopten las medidas necesarias para garantizar la información a los familiares de las personas residentes sobre su situación y evolución.

**Segunda:** Que se establezcan los recursos e instrucciones necesarios en todas las residencias de personas mayores de Aragón, para favorecer la comunicación de las personas residentes con sus familiares en el exterior. Aportando dispositivos técnicos, tablets, así como red wifi a todos ellos.

**Tercera:** Que se implanten medios para favorecer, siempre que sea posible, la despedida de los familiares de un ser querido que esté bajo ámbito residencial. Y que se aborde de forma específica y en comunicación con sus



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

familiares, la situación de personas a las que fallece su pareja en este periodo de aislamiento de las residencias.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que, en la medida de lo posible, y dadas las especiales circunstancias en las que nos encontramos de las que somos conscientes, se me comunique si acepta, o no, la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 21 de abril de 2020

ÁNGEL DOLADO



JUSTICIA DE ARAGÓN



**Asunto:** Correspondencia de El Justicia de Aragón

**De:** Quejas <quejas@eljjusticiadearagon.es>

**Fecha:** 22/04/2020 12:58

**Para:** "D.G.R.I." <dgri@aragon.es>

Adjunto les remitimos correspondencia de la Institución de El Justicia de Aragón relacionada con los expedientes que a continuación se relacionan:

DI-411/2020-8 Consejero de Educación, Cultura y Deporte  
DI-1112/2019-8 Consejero de Educación, Cultura y Deporte  
DI-372/2020-6 Consejera de Economía, Planificación y Empleo  
DI-1250/2019-8 Consejero de Hacienda y Administración Pública  
DI-1250/2019-8 Consejero de Educación, Cultura y Deporte  
DI-1318/2019-4 Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales  
DI-918/2019-8 Consejero de Educación, Cultura y Deporte  
DI-1399/2019-2 Consejera de Presidencia y Relaciones Institucionales  
DI-1366/2019-2 Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales  
DI-1075/2019-2 Consejero de Hacienda y Administración Pública  
DI-1075/2019-2 Consejera de Economía, Planificación y Empleo  
DI-1225/2019-2 Consejero de Hacienda y Administración Pública  
DI-1225/2019-2 Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales  
~~DI-427/2020-4~~ Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales  
DI-1214/2019-8 Consejero de Educación, Cultura y Deporte  
DI-119/2020-8 Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento

Atentamente,

El encargado del registro de la Institución de El Justicia de Aragón

--



el Justicia de Aragón

Oficina de atención a la ciudadanía

**El Justicia de Aragón**

Palacio de Armijo - Don Juan de Aragón 7 - 50001 Zaragoza

976 399 354 - 900 210 210

quejas@eljjusticiadearagon.es

www.eljusticiadearagon.es

— Adjuntos: —

DI-119-2020-8 Ciencia.pdf

198 KB

