

Queixa	2002575	Queja	2002575
Queixa d'ofici núm.	24-2020	Queja de oficio núm.	24-2020
Data d'inici	09/09/2020	Fecha de inicio	09/09/2020
Matèria	Serveis socials	Materia	Servicios sociales
Assumpte	Residències de la tercera edat. Regulació de les visites i eixides	Asunto	Residencias de la tercera edad. Regulación de visitas y salidas
Organisme	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Organismo	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

## Resolució

Hble. Sra. Consellera,

### 1. Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

D'acord amb el que s'estableix en l'article nové de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, en data 09/09/2020 es va obrir la present queixa d'ofici, després d'haver sabut, a través de les telefonades de familiars de persones usuàries de residències de tercera edat i dels mitjans de comunicació, de sistemes de regulació del règim de visites i d'eixides de les persones ateses en residències de majors, derivats de la situació provocada per la COVID-19, que podrien implicar una vulneració dels seus drets.

Les pràctiques denunciades podrien estar provocant deterioracions en l'estat físic, cognitiu i/o emocional de les persones majors ateses en les residències.

En el Síndic de Greuges s'estan tramitant queixes per aquest mateix motiu, però referides a residències concretes (queixes núm. 2488/20, 2311/20 i 1291/20, entre altres). Atés que les denúncies rebudes (no concretades en queixes) afectaven diverses residències de la Comunitat Valenciana, es va considerar oportú obrir una queixa d'ofici per a conèixer la regulació, per part de l'Administració autonòmica, del règim de visites i d'eixides en les residències de majors de la Comunitat Valenciana.

## Resolución

Hble. Sra. Consellera:

### 1. Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

Conforme a lo establecido en el artículo noveno de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en fecha 09/09/2020, se procedió a la apertura de la presente queja de oficio, tras haberse tenido conocimiento, por llamadas telefónicas de familiares de personas usuarias de residencias de tercera edad y los medios de comunicación, de sistemas de regulación del régimen de visitas y de salidas de las personas atendidas en residencias de mayores, derivados de la situación provocada por la COVID-19, que pudieran suponer vulneración de sus derechos.

Las prácticas denunciadas podrían estar provocando en las personas mayores atendidas en las residencias deterioros en su estado físico, cognitivo y/o emocional.

En el Síndic de Greuges se vienen tramitando quejas por este mismo motivo, pero referidas a residencias concretas (quejas nº 2488/20, 2311/20 y 1291/20, entre otras). Dado que las denuncias recibidas (no concretadas en quejas) afectaban a distintas residencias de la Comunitat Valenciana, se consideró oportuno la apertura de una queja de oficio para conocer la regulación, por parte de la Administración autonómica, del régimen de visitas y de salidas en las residencias de mayores de la Comunitat Valenciana.

Així mateix, volíem conèixer el sistema de control i seguiment dut a terme tant per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com, si s'escau, per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, del compliment dels protocols establits per a la regulació de visites i eixides en residències de tercera edat per part dels responsables d'aquestes (residències públiques, gestió integral, concertades).

Finalment, resultava necessari saber si, per part de les conselleries amb competència en la matèria, s'estaven realitzant estudis o havien tingut en compte les conclusions i recomanacions de professionals com ara les emeses per la Societat Espanyola de Geriatria i Gerontologia (SEGG), entre d'altres, sobre les possibles conseqüències que les mesures adoptades podrien estar tenint en la salut física, cognitiva i emocional de les persones majors ateses en les residències.

A fi de documentar l'expedient de queixa, en data 10/09/2020 vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. En data 29/09/2020 la Conselleria va sol·licitar ampliació de termini per a poder emetre l'informe sol·licitat. En data 02/10/2020, atenent el que es disposa en l'article 18 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, es va ampliar un mes el termini d'emissió de l'informe requerit.

Finalment, el 23/10/2020 va tenir entrada l'informe requerit a l'Administració, amb el contingut següent:

Con relación a la Queja del Síndic núm. 2002575 respecto a incidencias que han tenido lugar en los centros residenciales para personas mayores dependientes por la aplicación del régimen de visitas de familiares o allegados y de salidas del centro de las personas residentes desde la situación de crisis sanitaria generada por la incidencia del COVID-19, se informa de lo siguiente.

Interesaba igualmente conocer sobre el sistema de control y seguimiento llevado a cabo tanto por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como, en su caso, por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, del cumplimiento de los protocolos establecidos para la regulación de visitas y salidas en residencias de tercera edad, por parte de los responsables de las mismas (residencias públicas, gestión integral, concertadas).

Por último, resultaba necesario conocer si, por parte de las consellerias con competencia en la materia, se estaban realizando estudios o habían tenido en cuenta las conclusiones y recomendaciones de profesionales como las emitidas por la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (SEGG), entre otras, sobre las posibles consecuencias que las medidas adoptadas pudieran estar teniendo en la salud física, cognitiva y emocional de las personas mayores atendidas en las residencias.

Al objeto de documentar el expediente de queja, en fecha 10/09/2020, se solicitó informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. En fecha 29/09/2020, la Conselleria solicitó ampliación de plazo para poder emitir el informe solicitado. En fecha 02/10/2020, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, se amplió en un mes el plazo de emisión del informe requerido.

Finalmente, el 23/10/2020, tuvo entrada el informe requerido a la Administración, con el siguiente contenido:

Con relación a la Queja del Síndic núm. 2002575 respecto a incidencias que han tenido lugar en los centros residenciales para personas mayores dependientes por la aplicación del régimen de visitas de familiares o allegados y de salidas del centro de las personas residentes desde la situación de crisis sanitaria generada por la incidencia del COVID-19, se informa de lo siguiente.

El derecho que asiste a las personas residentes de los centros residenciales de personas mayores dependientes a salir del centro a voluntad y el derecho que les asiste de recibir visitas de sus familiares o allegados se han visto afectado por la situación de crisis sanitaria provocada por el alto índice de transmisión del coronavirus y, por tanto, el alto riesgo de contagio entre la población residente considerada de especial vulnerabilidad en cuanto a posibles efectos.

Las restricciones de estos dos derechos básicos como medida preventiva para evitar el contagio y la propagación de la enfermedad dentro de los centros residenciales ha sido regulada y modulada según el criterio de las fases que las autoridades sanitarias tanto estatales como autonómicas han ido dictando.

Para hacer una valoración de la situación vivida en los centros residenciales desde la aparición de la crisis sanitaria respecto a estos dos derechos básicos, es preciso hacer una síntesis de la evolución cronológica de las medidas tomadas. De manera muy resumida:

- El 14/03/2020 se declara el Estado de Alarma (que se mantiene hasta el 21 de junio tras 6 prórrogas sucesivas)
- El 28/04/2020 se aprueba el Plan de Desescalada (o transición a la nueva normalidad) que establece 4 fases en las que han de situarse las diferentes poblaciones en función de la incidencia estadística de la enfermedad. En cada fase se determina el régimen de posibilidades o restricciones de acción en cada sector.

- El 04/05/2020 todas las CCAA entran en Fase – 0

A partir de esa fecha la evolución en la Comunitat Valenciana es:

- El 18/05/2020 pasa a la Fase – 1
- El 01/06/2020 pasa a la Fase – 2
- El 15/06/2020 pasa a la Fase – 3

El derecho que asiste a las personas residentes de los centros residenciales de personas mayores dependientes a salir del centro a voluntad y el derecho que les asiste de recibir visitas de sus familiares o allegados se han visto afectado por la situación de crisis sanitaria provocada por el alto índice de transmisión del coronavirus y, por tanto, el alto riesgo de contagio entre la población residente considerada de especial vulnerabilidad en cuanto a posibles efectos.

Las restricciones de estos dos derechos básicos como medida preventiva para evitar el contagio y la propagación de la enfermedad dentro de los centros residenciales ha sido regulada y modulada según el criterio de las fases que las autoridades sanitarias tanto estatales como autonómicas han ido dictando.

Para hacer una valoración de la situación vivida en los centros residenciales desde la aparición de la crisis sanitaria respecto a estos dos derechos básicos, es preciso hacer una síntesis de la evolución cronológica de las medidas tomadas. De manera muy resumida:

- El 14/03/2020 se declara el Estado de Alarma (que se mantiene hasta el 21 de junio tras 6 prórrogas sucesivas)
- El 28/04/2020 se aprueba el Plan de Desescalada (o transición a la nueva normalidad) que establece 4 fases en las que han de situarse las diferentes poblaciones en función de la incidencia estadística de la enfermedad. En cada fase se determina el régimen de posibilidades o restricciones de acción en cada sector.

- El 04/05/2020 todas las CCAA entran en Fase – 0

A partir de esa fecha la evolución en la Comunitat Valenciana es:

- El 18/05/2020 pasa a la Fase – 1
- El 01/06/2020 pasa a la Fase – 2
- El 15/06/2020 pasa a la Fase – 3

De acuerdo a esta evolución en fases el régimen de visitas y de salidas mencionado se ha visto afectado de la siguiente manera:

- Desde la declaración del Estado de Alarma (14/03/2020) y durante las Fases – 0 y 1 (en la Comunitat Valenciana hasta el 31/05/2020) las restricciones en las salidas y las visitas tiene un carácter general y absoluto moduladas únicamente por causas de fuerza mayor (salidas únicamente por motivos de hospitalización o de una atención médica inaplazable y visitas excepcionalmente por acompañamiento en el proceso final de la vida y siguiendo un estricto control), todo ello siempre motivado como medida de protección de las personas residentes frente a posibles contagios desde el exterior.
- Desde el 01/06/2020 al 14/06/2020, durante la Fase – 2 se mantiene el régimen de restricción absoluto de las salidas del centro por las personas residentes con las excepciones de causa mayor ya vistas en las anteriores fases y se aligera el régimen de visitas que se establece mediante un sistema de cita previa, de una duración de una hora, de un familiar o allegado por residente y bajo un estricto control que se protocolariza.
- A partir del 15/06/2020 con la entrada en vigor de la Fase – 3 y hasta el momento presente donde el régimen de salidas de las personas residentes de los centros y las visitas de familiares y allegado a estos se abren a mayores posibilidades, pero muy condicionadas a la situación epidemiológica del entorno del centro y dentro de un estricto control.

De acuerdo a esta evolución en fases el régimen de visitas y de salidas mencionado se ha visto afectado de la siguiente manera:

- Desde la declaración del Estado de Alarma (14/03/2020) y durante las Fases – 0 y 1 (en la Comunitat Valenciana hasta el 31/05/2020) las restricciones en las salidas y las visitas tiene un carácter general y absoluto moduladas únicamente por causas de fuerza mayor (salidas únicamente por motivos de hospitalización o de una atención médica inaplazable y visitas excepcionalmente por acompañamiento en el proceso final de la vida y siguiendo un estricto control), todo ello siempre motivado como medida de protección de las personas residentes frente a posibles contagios desde el exterior.
- Desde el 01/06/2020 al 14/06/2020, durante la Fase – 2 se mantiene el régimen de restricción absoluto de las salidas del centro por las personas residentes con las excepciones de causa mayor ya vistas en las anteriores fases y se aligera el régimen de visitas que se establece mediante un sistema de cita previa, de una duración de una hora, de un familiar o allegado por residente y bajo un estricto control que se protocolariza.
- A partir del 15/06/2020 con la entrada en vigor de la Fase – 3 y hasta el momento presente donde el régimen de salidas de las personas residentes de los centros y las visitas de familiares y allegado a estos se abren a mayores posibilidades, pero muy condicionadas a la situación epidemiológica del entorno del centro y dentro de un estricto control.

Todas estas medidas quedaron plasmadas, finalmente, en la Resolución de 17 de agosto de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establece el plan de actuación en las residencias de personas mayores dependientes, los centros de día, las viviendas tuteladas y los CEAM/CIM de la Comunitat Valenciana, en el contexto de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (*DOGV núm. 8885 de 18 de agosto*)

Cabe mencionar, junto a lo anterior dos cuestiones:

- Que la mayoría de los centros residenciales empezaron a tomar medidas de restricción de salidas de personas usuarias y de visitas de familiares o allegados ya desde finales de febrero de 2020 siguiendo recomendaciones de las autoridades sanitarias estatales y en muchos casos sin la comprensión o el apoyo de los familiares.

- Que las medidas de restricción de salidas y visitas se han complementado con medidas para facilitar el contacto de las personas residentes con sus familiares a través de contacto telefónico o de medios telemáticos y se ha reforzado la información que las personas responsables de los centros han trasladado a los familiares sobre el estado de las personas residentes.

Por parte del Servicio de Inspección de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se han realizado las siguientes inspecciones a residencias de personas mayores dependientes (RPM) desde el inicio del Estado de Alarma (14/03/2020) hasta el 17/09/2020 (Se anexa relación de residencias visitadas desde el 14 hasta el 113/10/2020):

- Total de inspecciones realizadas a RPM del 14 de marzo al 17 de septiembre: **86**

Por periodos:

Todas estas medidas quedaron plasmadas, finalmente, en la Resolución de 17 de agosto de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establece el plan de actuación en las residencias de personas mayores dependientes, los centros de día, las viviendas tuteladas y los CEAM/CIM de la Comunitat Valenciana, en el contexto de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 (*DOGV núm. 8885 de 18 de agosto*)

Cabe mencionar, junto a lo anterior dos cuestiones:

- Que la mayoría de los centros residenciales empezaron a tomar medidas de restricción de salidas de personas usuarias y de visitas de familiares o allegados ya desde finales de febrero de 2020 siguiendo recomendaciones de las autoridades sanitarias estatales y en muchos casos sin la comprensión o el apoyo de los familiares.

- Que las medidas de restricción de salidas y visitas se han complementado con medidas para facilitar el contacto de las personas residentes con sus familiares a través de contacto telefónico o de medios telemáticos y se ha reforzado la información que las personas responsables de los centros han trasladado a los familiares sobre el estado de las personas residentes.

Por parte del Servicio de Inspección de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se han realizado las siguientes inspecciones a residencias de personas mayores dependientes (RPM) desde el inicio del Estado de Alarma (14/03/2020) hasta el 17/09/2020 (Se anexa relación de residencias visitadas desde el 14 hasta el 113/10/2020):

- Total de inspecciones realizadas a RPM del 14 de marzo al 17 de septiembre: **86**

Por periodos:

- Del 14/03/2020 (declaración Estado Alarma) hasta el 31/05/2020 (finalización de la Fase – 1): **40**

- Del 01/06/2020 (entrada en la Fase – 2) hasta el 17/09/2020: **46**

De manera general puede afirmarse que en estas inspecciones no se han detectado incidencias reseñables respecto a los dos aspectos por los que se interesa el Sindic de régimen de visitas y de salidas lo que viene a mostrar que esta situación, inédita y especial por la que están pasando las RPMD, se está aplicando dentro de unos parámetros aceptables y que la restricción de dos derechos tan básicos como son el de salir a voluntad y el de recibir visitas se ha entendido, tanto por parte de los propios residentes como por parte de sus familiares y allegados, del todo necesario como medidas de prevención frente a posibles contagios en una población especialmente vulnerable.

No obstante cabe señalar algunas incidencias menores tales como:

- En la **RPMD Asiger La Paloma** en inspección hecha el 23/06/2020 la dirección del centro informa que el familiar de una persona residente puso muchos problemas ante la restricción de visitas y amenazó con denunciar al centro ante la Guardia Civil. Finalmente este familiar interpuso una denuncia contra la residencia ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pero por motivos distintos al régimen de visitas.

- En los centros **RPMD Sant Llorenç** de Vila-Real, **RPMD El Pinar de Castellón** y **RPMD Monseñor Ferris** de Onda no disponían de registro de visitas/entradas.

- En la **RPMD Colinas de San Antonio** se denunciaba que se había producido una visita de una unidad familiar de tres miembros en dos ocasiones, por lo que se les requirió que fueran estrictos con las medidas de prevención.

- Del 14/03/2020 (declaración Estado Alarma) hasta el 31/05/2020 (finalización de la Fase – 1): **40**

- Del 01/06/2020 (entrada en la Fase – 2) hasta el 17/09/2020: **46**

De manera general puede afirmarse que en estas inspecciones no se han detectado incidencias reseñables respecto a los dos aspectos por los que se interesa el Sindic de régimen de visitas y de salidas lo que viene a mostrar que esta situación, inédita y especial por la que están pasando las RPMD, se está aplicando dentro de unos parámetros aceptables y que la restricción de dos derechos tan básicos como son el de salir a voluntad y el de recibir visitas se ha entendido, tanto por parte de los propios residentes como por parte de sus familiares y allegados, del todo necesario como medidas de prevención frente a posibles contagios en una población especialmente vulnerable.

No obstante cabe señalar algunas incidencias menores tales como:

- En la **RPMD Asiger La Paloma** en inspección hecha el 23/06/2020 la dirección del centro informa que el familiar de una persona residente puso muchos problemas ante la restricción de visitas y amenazó con denunciar al centro ante la Guardia Civil. Finalmente este familiar interpuso una denuncia contra la residencia ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pero por motivos distintos al régimen de visitas.

- En los centros **RPMD Sant Llorenç** de Vila-Real, **RPMD El Pinar de Castellón** y **RPMD Monseñor Ferris** de Onda no disponían de registro de visitas/entradas.

- En la **RPMD Colinas de San Antonio** se denunciaba que se había producido una visita de una unidad familiar de tres miembros en dos ocasiones, por lo que se les requirió que fueran estrictos con las medidas de prevención.

- En **RPMD Novaedat** de Xàtiva, en **RPMD Novaedat** de Picanya y en **RPMD la SALETA** de Alàquas un usuario pidió irse con sus familiares, se solicitó el permiso correspondiente a Salud Pública y esta accedió. Por el contrario, en **RPMD San Juan Bosco** de Torrent a un usuario que también solicitó irse con su familia, Sanidad le denegó el permiso.

- Por último, en la **RPMD de Elx (Altabix)** familiares de residentes presentaron denuncias en las que incluían, entre otras cuestiones, sus quejas por la falta de información del estado de sus familiares durante ese periodo. Los informes correspondientes a dichas visitas ya se enviaron al Síndic.

## 2. Fonamentació legal

Segons el que s'estableix en el DECRET 170/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, correspon a la Conselleria, entre altres, les competències en matèria de promoció de l'envelliment actiu i prevenció de la soledat no triada, atenció social a persones majors i atenció residencial. [https://www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=009483/2020&l=1](https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=009483/2020&l=1)

L'article 10.2. de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la CV, assegura a les persones ateses en residències els drets fonamentals mitjançant un reglament de règim interior, com també el dret a l'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre en l'establiment i per a eixir-ne, sense perjudici del que estableix la legislació específica vigent respecte de les persones amb capacitat modificada judicialment i les persones menors d'edat amb mesures judicials o de protecció. [http://www.dogv.gva.es/datos/2019/02/21/pdf/2019\\_1653.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2019/02/21/pdf/2019_1653.pdf)

- En **RPMD Novaedat** de Xàtiva, en **RPMD Novaedat** de Picanya y en **RPMD la SALETA** de Alàquas un usuario pidió irse con sus familiares, se solicitó el permiso correspondiente a Salud Pública y esta accedió. Por el contrario, en **RPMD San Juan Bosco** de Torrent a un usuario que también solicitó irse con su familia, Sanidad le denegó el permiso.

- Por último, en la **RPMD de Elx (Altabix)** familiares de residentes presentaron denuncias en las que incluían, entre otras cuestiones, sus quejas por la falta de información del estado de sus familiares durante ese periodo. Los informes correspondientes a dichas visitas ya se enviaron al Síndic.

## 2. Fundamentación legal

Según lo establecido en el DECRETO 170/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Polítiques Inclusives, corresponde a la Conselleria, entre otras, las competencias en materia de promoción del envejecimiento activo y prevención de la soledad no escogida, atención social a personas mayores y atención residencial. [https://www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=009483/2020&l=1](https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=009483/2020&l=1)

El artículo 10.2. de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la C.V, asegura a las personas atendidas en residencias los derechos fundamentales mediante un reglamento de régimen interior, así como el derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, sin perjuicio de lo establecido por la legislación específica vigente con respecto a las personas con capacidad modificada judicialmente y a las personas menores de edad con medidas judiciales o de protección. [http://www.dogv.gva.es/datos/2019/02/21/pdf/2019\\_1653.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2019/02/21/pdf/2019_1653.pdf)

La Resolució de 5 de gener de 2021, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'estableix el Pla d'actuació en les residències de persones majors dependents, els centres de dia, els habitatges tutelats i els CEAM/CIM i centres assimilats de la Comunitat Valenciana, en el context de crisi sanitària causada per la COVID-19 (publicada en el DOGV de 07/01/2021), [https://www.dogv.gva.es/datos/2021/01/07/pdf/2021\\_81.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/2021/01/07/pdf/2021_81.pdf), deixa sense efecte la Resolució de 17 d'agost de 2020, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, relativa a la mateixa matèria.

Els principis de les Nacions Unides en favor de les persones d'edat van ser adoptats per l'Assemblea General de les Nacions Unides (resolució 46/91) el 16 de desembre de 1991. Es va exhortar els governs a incorporar aquests principis en els seus programes nacionals quan fora possible. Alguns dels punts més destacats dels principis són els següents:

Les persones d'edat hauran de:

- Poder gaudir de les cures i la protecció de la família i la comunitat de conformitat amb el sistema de valors culturals de cada societat;
- Tenir accés a serveis d'atenció de salut que els ajuden a mantenir o recuperar un grau òptim de benestar físic, mental i emocional, com també a prevenir o retardar l'aparició de la malaltia;
- Tenir accés a serveis socials i jurídics que els asseguren majors nivells d'autonomia, protecció i cura;
- Tenir accés a mitjans apropiats d'atenció institucional que els proporcionen protecció, rehabilitació i estímul social i mental en un entorn humà i segur;
- Poder gaudir dels seus drets humans i llibertats fonamentals quan residisquen en llars o institucions on se'ls brinden cures o tractament, amb ple respecte de la seua dignitat, creences, necessitats i intimitat, i del seu dret a adoptar decisions sobre la seua cura i la seua qualitat de vida.

La Resolución de 5 de enero de 2021, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establece el Plan de actuación en las residencias de personas mayores dependientes, los centros de día, las viviendas tuteladas y los CEAM/CIM y centros asimilados de la Comunitat Valenciana, en el contexto de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (publicada en el DOGV de 07/01/2021), [https://www.dogv.gva.es/datos/2021/01/07/pdf/2021\\_81.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/2021/01/07/pdf/2021_81.pdf), deja sin efecto la Resolución de 17 de agosto de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, relativa a la misma materia.

Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad fueron adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 46/91) el 16 de diciembre de 1991. Se exhortó a los gobiernos a que incorporasen estos principios en sus programas nacionales cuando fuera posible. Algunos puntos más sobresalientes de los Principios son los siguientes:

Las personas de edad deberán:

- Poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de conformidad con el sistema de valores culturales de cada sociedad;
- Tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de la enfermedad;
- Tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado;
- Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro;
- Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

### 3. Consideracions a l'Administració

Atenent a tot el que hem dit més amunt, cal concloure el següent:

A causa de la crisi sanitària provocada per la COVID-19, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha regulat el sistema d'eixides i de visites que les persones majors ateses en residències poden mantenir amb persones alienes al centre (principalment familiars).

El concepte de salut, segons l'Organització Mundial de la Salut, transcendeix allò purament físic i inclou la perspectiva d'adaptació al medi biològic i sociocultural, la de l'estat fisiològic d'equilibri (alimentació), i la perspectiva biològica i social (relacions familiars i hàbits). L'incompliment i/o desequilibri entre aquests ens portaria a la malaltia i, per tant, a la vulneració del dret al gaudi del grau màxim de salut, previst en la Declaració Universal de Drets Humans (art. 25) i en la Constitució Espanyola (art. 43 i article 50 referent a promoció del benestar de la tercera edat a través dels serveis socials).

Les instruccions dictades per la Conselleria han seguit les pautes establides per les autoritats sanitàries i responen a un problema de salut pública que, a més, afecta molt especialment les persones majors que es troben en residències.

Aquestes instruccions preveuen la graduació de les limitacions d'eixides i de visites, atesos els nivells d'incidència de la COVID-19, establides per les autoritats sanitàries.

Els efectes perjudicials que té la limitació d'eixides a l'exterior sobre la salut de les persones residents, i la regulació del règim de visites i contactes amb familiars o amistats, han donat lloc a pronunciaments d'associacions professionals i d'entitats que treballen en l'àrea de la salut, que han reclamat a les administracions la revisió constant de les seues instruccions i la posada a

### 3. Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse lo siguiente:

Debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha regulado el sistema de salidas y visitas que las personas mayores atendidas en residencias pueden mantener con personas ajenas al centro (principalmente familiares).

El concepto de salud, según la Organización Mundial de la Salud, trasciende lo puramente físico, incluyendo la perspectiva de adaptación al medio biológico y sociocultural, del estado fisiológico de equilibrio (alimentación), y la perspectiva biológica y social (relaciones familiares y hábitos). El incumplimiento y/o desequilibrio entre ellos nos llevaría a la enfermedad y por tanto, a la vulneración del derecho al goce del grado máximo de salud, contemplado en la Declaración Universal de Derechos Humanos (art.25) y en la Constitución española (art.43 y el artículo 50 en lo referente a promoción del bienestar de la tercera edad a través de los servicios sociales).

Las instrucciones dictadas por la Conselleria han seguido las pautas establecidas por las autoridades sanitarias y responden a un problema de salud pública que, además, afecta muy especialmente a las personas mayores que se encuentran en residencias.

Las citadas instrucciones contemplan la graduación de las limitaciones de salidas y vistas, atendiendo a los niveles de incidencia de la COVID-19, establecidas por las autoridades sanitarias.

Los efectos perjudiciales que sobre la salud de las personas residentes tiene la limitación de salidas al exterior, así como la regulación del régimen de visitas y contactos con familiares o amistades, han dado lugar a pronunciamientos de asociaciones profesionales y de entidades que trabajan en el área de la salud, reclamando a las administraciones la revisión constante de sus ins-

disposició de les residències dels mitjans suficients per a garantir els contacte telemàtic, quan el presencial no siga possible, a més d'augmentar activitats internes en els centres, amb l'increment de personal que siga necessari (Societat Espanyola de Geriatria i Gerontologia. Agost de 2020 <https://www.segg.es/media/descargas/manifiesto-segg-salir-de-residencias.pdf>).

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, seguint els acords de 22 d'octubre del ple del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut (Actuacions de resposta coordinada per al control de la transmissió de COVID-19) ha adequat la normativa vigent en matèria d'elaboració de plans d'actuació que cal dur a terme en les residències, a fi de prevenir i atendre els efectes que té la COVID-19 sobre la salut de les persones residents.

L'adequació realitzada afecta, entre altres matèries, la regulació d'eixides, el règim de visites i les activitats dirigides a mitigar les possibles seqüeles de les restriccions socials i de mobilitat en la salut de les persones residents.

Les residències de persones majors dependents han d'elaborar un pla de contingència que, adaptat a les seues característiques, estableisca mesures per a la prevenció i resposta davant d'una eventual aparició de nous casos i brots de COVID-19. Entre les mesures que ha de contenir el pla de contingència estan les referides a l'organització de les visites de familiars i persones afins regulades en cada fase, i l'organització de les eixides individuals i grupals de les persones residents en cadascuna de les fases.

Aquests plans de contingència han de ser visats per la Direcció General de Persones majors de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Segons informació obtinguda pel Síndic, els plans de contingència presentats per les residències no estan sent visats amb la suficient celeritat, la qual cosa provoca que les decisions que prenen els responsables de les residències quant a aquestes matèries s'adopten amb un elevat grau d'inseguretat jurídica.

trucciones así como la puesta a disposición de las residencias de los medios suficientes para garantizar los contacto telemáticos, cuando el presencial no fuera posible así como el incremento de actividades internas a los centros, con el incremento de personal que fuera necesario (Sociedad Española de Geriatria y Gerontología . Agosto de 2020 <https://www.segg.es/media/descargas/Manifiesto-SEGG-salir-de-residencias.pdf>).

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, siguiendo los acuerdos de 22 de octubre el pleno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (Actuaciones de respuesta coordinada para el control de la transmisión de COVID-19) ha adecuado la normativa vigente en materia de elaboración de planes de actuación a llevar a cabo en las residencias, a fin de prevenir y atender los efectos que sobre la salud de las personas residentes tiene la COVID-19.

La adecuación realizada afecta, entre otras materias, a la regulación de salidas, régimen de visitas y las actividades dirigidas a mitigar las posibles secuelas en la salud de las personas residentes, de las restricciones sociales y de movilidad.

Las residencias de personas mayores dependientes deben elaborar un plan de contingencia que, adaptado a sus características, establezca medidas para la prevención y respuesta ante una eventual aparición de nuevos casos y brotes de COVID-19. Entre las medidas que debe contener el plan de contingencia están las referidas a la organización de las visitas de familiares y personas allegadas reguladas en cada fase y la organización de las salidas individuales y grupales de las personas residentes en cada una de las fases.

Los citados planes de contingencia deben ser visados por la D.G. de Personas Mayores de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Según información recabada por el Síndic, los planes de contingencia presentados por las residencias no están siendo visados con la suficiente celeridad, lo que provoca que las decisiones que en estas materias toman los responsables de las residencias se adopten con un alto nivel de inseguridad jurídica.

L'aplicació pràctica de les instruccions dictades per la Conselleria i aquella establida en els plans de contingència dels centres han de ser supervisades pel servei d'inspecció de centres de la Conselleria.

Segons l'informe emés per Conselleria, el nombre d'inspeccions realitzades per aquest servei, des de la declaració de l'estat d'alarma (14 de març de 2020) fins a al 17/09/2020, va ser de 86 residències de persones majors dependents.

Si atenem al nombre total de residències de persones majors dependents que es troben en funcionament a la Comunitat Valenciana (333 residències de les quals 260 són de titularitat privada, 34 de titularitat municipal i 39 de titularitat de la Generalitat -28 d'aquestes de gestió integral) les inspeccions realitzades són clarament insuficients, i podem concloure que el control administratiu sobre l'aplicació pràctica de les mesures de limitació d'eixides i de visites en les RPMD és deficitari.

Davant de tot això i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 29.1 i 29.2 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulem les consideracions següents a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

1. **LI RECOMANEM** que revise i efectue el visat urgent dels plans de contingència elaborats per les residències de persones majors.
2. **LI RECOMANEM** que adopte les mesures necessàries per a intensificar el nombre d'inspeccions realitzades pel servei d'inspecció, a fi d'assegurar el correcte compliment de la normativa dictada en matèria de règim d'eixides i de visites en les RPMD.
3. **LI RECOMANEM** que assegure les mesures de supervisió necessàries per a acreditar que totes les residències compten amb el material suficient per a garantir els contactes telemàtics entre persones usuàries i els seus familiars o afins.

La aplicación práctica de las instrucciones dictadas por la Conselleria, así como la establecida en los planes de contingencia de los centros, deben ser supervisadas por el servicio de inspección de centros de la Conselleria.

- Según el informe emitido por Conselleria, el número de inspecciones realizadas por este servicio, desde la declaración del estado de alarma (14 de marzo de 2020) hasta el 17/09/2020, fue de 86 residencias de personas mayores dependientes.
- Si atendemos al número total de residencias de personas mayores dependientes que se encuentran en funcionamiento en la Comunitat Valenciana (333 residencias de las que 260 son de titularidad privada, 34 de titularidad municipal y 39 de titularidad de la Generalitat- 28 de ellas de gestión integral) las inspecciones realizadas son claramente insuficientes, pudiendo concluir que el control administrativo sobre la aplicación práctica de las medidas de limitación de salidas y visitas en las RPMD es deficitario.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

1. **RECOMENDAMOS** que proceda a la revisión y urgente visado de los planes de contingencia elaborados por las residencias de personas mayores.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para intensificar el número de inspecciones realizadas por el servicio de inspección, a fin de asegurar el correcto cumplimiento de la normativa dictada en materia de régimen de salidas y de vistas en las RPMD.
3. **RECOMENDAMOS** que asegure las medidas de supervisión necesarias para acreditar que todas las residencias cuentan con el material suficiente para garantizar los contactos telemáticos entre personas usuarias y sus familiares o allegados.

4. **LI RECOMANEM** que incorpore, com un punt obligatori dels plans de contingència de les residències l'establiment d'activitats internes del centre dirigides a mitigar les possibles seqüeles en la salut de les persones residents de les restriccions socials i de mobilitat, i que s'hi assegure el personal i la formació necessària per al seu desenvolupament.

Li agraim que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem o, si s'escau, que ens comuniqui les raons que considere per no acceptar-les.

Perquè en prenga coneixement, li fem saber, igualment, que la present resolució s'insertarà en la pàgina web de la institució.

Atentament,

Àngel Lluna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

4. **RECOMENDAMOS** que incorpore como un punto obligatorio de los planes de contingencia de las residencias el establecimiento de actividades internas del centro dirigidas a mitigar las posibles secuelas en la salud de las personas residentes, de las restricciones sociales y de movilidad, asegurando el personal y la formación necesaria para su desarrollo.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifeste la aceptación de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que la presente resolución, se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Àngel Lluna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana