

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2102050
Materia	Servicios sociales.
Asunto	RPMD ALTABIX. Denuncias sobre el mal estado en el que se encuentran las instalaciones.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la situación de la Residencia RPMD Altabix.

El escrito inicial de queja, en el que se denunciaban graves deficiencias en cuanto a la estructura y equipamiento de la residencia que afectaban a la prestación del servicio, fue presentado en esta institución el 18/06/2021.

Debe ponerse de manifiesto, antes de continuar, que este escrito de queja se recibió 3 meses después del cierre de la queja de oficio nº 2001291, que se abrió a raíz de las informaciones recibidas en esta institución en relación con el funcionamiento de la residencia RPMD Altabix y las graves denuncias respecto de la atención prestada a los usuarios de la misma.

Los datos resultantes de esa investigación, base de las resoluciones emitidas por el Síndic, fueron obtenidos, principalmente, de las actas del Servicio de Inspección de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de las actas de las inspecciones realizadas conjuntamente por los servicios de inspección de la citada Conselleria y de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que fueron facilitadas a esta institución y obran en el expediente.

En la Resolución de cierre de esa queja se dejó constancia de que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no había adoptado las medidas necesarias para asegurar que la atención a las personas usuarias de la RPMD Altabix se prestase con el nivel de calidad exigible.

Tres meses después, como decíamos, se recibió una nueva queja que dejaba patente la inactividad de la Conselleria para resolver los problemas denunciados. Por ello, al entender que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a las personas mayores y personas dependientes atendidas en residencias, el 21/06/2021 emitimos la Resolución de inicio de investigación de esta nueva queja, que fue notificada a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, solicitándole información en relación con los hechos expuestos en la queja.

El 12/07/2021, dentro del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada la respuesta de la Conselleria en la que informaba a esta institución de las obras que se habían realizado en la residencia y de las que estaban pendientes de acometer.

Dos días después, el 14/07/2021, registramos de entrada una ampliación de dicho informe en el que la Conselleria señalaba que, dado que esta residencia está siendo gestionada de forma indirecta por la mercantil (...), S.L, es responsabilidad de la citada mercantil la elaboración, implantación, mantenimiento y revisión del Plan de Autoprotección de la RPMD ALTABIX, manifestando que:

De acuerdo con ello, esta Administración ha efectuado diversas visitas de inspección a dicha residencia para comprobar, entre otros extremos, el cumplimiento del citado Plan. Y, en este sentido, se ha incoado y resuelto expediente sancionador a la citada mercantil (expediente 13/2020) mediante Resolución de fecha 27 de abril de 2021 por diversos incumplimientos, entre ellos, respecto de determinados aspectos del plan de autoprotección del centro, que ha supuesto la imposición de la correspondiente sanción de multa por importe de 10.001 euros.

El 22/07/2021, tras haber trasladado dicha información a la promotora de la queja y recibido sus alegaciones, realizamos una nueva petición de informe en relación con el Plan de Contingencia y su conocimiento por las personas trabajadoras de la residencia, así como sobre la finalización de la concesión de la gestión de la residencia.

El 30/07/2021 la Conselleria solicitó la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión de dicho informe y el 04/08/2021 resolvimos concedérselo. El 25/08/2021, sin haber recibido el informe de la Conselleria, esta institución consideró oportuno realizar una nueva petición de informe, dado que la promotora de la queja había aportado nueva información y fotografías que acreditaban el deterioro y malas condiciones de las instalaciones del centro, así como el incumplimiento del pliego de condiciones técnicas que regían el contrato entre la Administración y entidad gestora del centro.

Con fechas 18/11/2021, 10/02/2022, 07/03/2022, 31/05/2022, 06/07/2022, 29/07/2022 y 08/11/2022 se realizaron nuevas peticiones de informe, a las que la administración investigada ha respondido siempre dentro del plazo establecido.

Interesa destacar que, con fecha 17/10/2022, a la vista de toda la información recabada, se realizó una visita a la residencia por parte del personal de esta institución.

Las conclusiones de la investigación, de entre las que se destaca la persistencia de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud, la seguridad y la atención integral y de calidad de las personas usuarias, fueron las siguientes:

- La RPMD Altabix es un centro público cuya gestión fue adjudicada a la empresa (...) S.L. (adjudicación de contrato de gestión integral).
- El contrato adjudicado finalizó su vigencia el 31 de octubre de 2022. Desde esa fecha, opera el resarcimiento por enriquecimiento injusto, al carecer de soporte contractual.
- Como viene advirtiéndose por el Síndic de Greuges, en otras quejas tramitadas en esta institución, no es admisible la "normalización" de un procedimiento previsto en la ley como de carácter extraordinario (resarcimiento por enriquecimiento injusto), y que genera importantes problemas en la gestión de los recursos; como, por ejemplo, las demoras en los pagos de facturas y la acumulación de deudas con la empresa adjudicataria.
- Esta situación no puede venir más que a agravar la situación ya deficitaria en la que se encuentra el centro (insuficiente personal, incumplimiento reiterado de cláusulas del contrato...).
- Respecto a la calidad de la gestión realizada por la empresa ya se pronunció el Síndic de Greuges en las resoluciones emitidas en diciembre de 2020, apreciando una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias.
- Esta valoración dio lugar a que el Síndic recomendara la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a que procediera, entre otras cuestiones, a la intervención de la RPMD Altabix de Elche, asegurando con ello la correcta dirección del centro, y debiendo designar, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargara de dicha tarea, a fin de resolver la carencia de atención integral geriátrica existente.
- En una primera respuesta, la Conselleria no consideró factible, desde el punto de vista legal, la posibilidad de que el director/a de residencia pudiera ser un funcionario/a público/a.
- Esta institución no consideró ajustada a derecho tal conclusión y, en su segunda resolución, informó pormenorizadamente de los preceptos legales en los que se basaba su recomendación.
- No obstante lo anterior, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha considerado la recomendación realizada por el Síndic por entender que no se estaba dando una perturbación grave y temporal del servicio que no fuera reparable por medio distinto al de la intervención, considerando que las medidas de seguimiento por parte de profesionales de su Dirección Territorial en Alicante y del Servicio de Inspección de Centros, así como la apertura de expedientes sancionadores a la empresa gestora de la residencia, resultarían suficientes.

- Los datos expuestos en la presente queja evidencian que las medidas adoptadas por la Conselleria han resultado claramente insuficientes persistiendo una situación que sigue siendo valorada por el Síndic de Greuges como de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud, la seguridad y la atención integral y de calidad de las personas usuarias.
- Resulta inaceptable que persistan disfuncionalidades y carencias como las descritas en el informe de la visita cursada por el personal del Síndic de Greuges en octubre de 2022: carencias de personal sanitario durante los meses de verano, gravísima insuficiencia de personal en los turnos de noche (recordemos que para la atención a 116 personas residentes, permanecen en turno de noche 1 enfermera, 2 auxiliares y 1 subalterno), así como insuficiente personal para la atención en horarios de comida dado el nivel de dependencia de muchos residentes; el equipamiento básico insuficiente o inadecuado (camas, colchones, sillones...), equipamiento de cocina insuficiente y sin reparar desde hace años que obliga a prácticas indignas y de riesgo para la salud de la personas (servir segundos platos en platos de postre porque no hay suficiente vajilla, lavar vasos entre turno y turno de comida con lo que el agua se sirve en vasos calientes...).
- Planes de necesidades no atendidos en su totalidad, dejando importantes aspectos sin atender, como actividades de ocio y salidas fuera del centro adecuadas a los residentes, sobre todo a aquellos con funcionalidad limitada.
- Como conclusión general, a juicio del Síndic de Greuges, la situación descrita en la presente resolución supone una grave vulneración de los derechos que deben garantizarse a las personas atendidas en la RPMD Altabix de Elche, vulneración que se produce por la clara inacción de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para dar respuesta a las carencias del centro y a la necesaria supervisión de la dirección del mismo.

Tras todo lo actuado, el Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102050, de 24/01/2023](#), en la que se recogieron estas conclusiones y se efectuaron a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas los siguientes recordatorios de deberes legales y recomendaciones:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar los derechos de las personas usuarias y mejorar de manera continua, el nivel de calidad en la atención y en las prestaciones que reciben.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de adoptar medidas de urgencia ante la apreciación de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias, sin menoscabo de la apertura de los expedientes sancionadores a los que hubiera lugar.
3. **RECOMENDAMOS** que de forma inmediata y como titular del centro público asegure la correcta dirección del centro, designando, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargue de dicha tarea, toda vez que las medidas que hasta ahora han sido adoptadas por la Conselleria han resultado claramente ineficaces.
4. **RECOMENDAMOS** que, con carácter urgente, se dé respuestas a las necesidades de equipamiento que se siguen manteniendo en el centro y que han sido reclamadas, de forma reiterada, por la empresa adjudicataria, por usuarios y por familiares.
5. **RECOMENDAMOS** la tramitación urgente y resolución del contrato de gestión integral de la RPMD Altabix, que finalizó el pasado 31 de octubre de 2022, sin previsión de posibilidad de prórroga.
6. **RECOMENDAMOS** la actualización de las condiciones estructurales, de personal y de funcionamiento de las residencias de personas mayores dependientes, a través de la publicación del anunciado Decreto de tipología de centros.
7. **RECOMENDAMOS** la implantación del nuevo modelo de atención residencial de personas mayores dependientes en el que se regulen, entre otros, los derechos y obligaciones de las personas usuarias, de sus familiares y de las entidades y profesionales que gestionan residencias de personas mayores dependientes.
8. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación

de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada dentro del plazo de un mes establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. Tras su atenta lectura, entendemos parcialmente aceptada nuestra Resolución, dado que sí se han aceptado y, efectivamente materializado, algunas de las recomendaciones efectuadas, como la publicación del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Se acepta, también de forma expresa, la recomendación de implantar un nuevo modelo de atención residencial. Respecto de esta cuestión se señala expresamente que:

entre 2017 y 2018 se inicia el cambio del modelo de atención residencial hacia el modelo de atención integral centrado en la persona, retomándose en 2022 las acciones de implantación del modelo que se habían paralizado en marzo de 2020 por el Covid. En 2023, a fin de dar continuidad a este proyecto, se continua con la formación en el modelo y con la participación y trabajo de los centros piloto seleccionados para su implantación.

En cambio, no podemos entender aceptadas el resto de las recomendaciones. Así, respecto de las necesidades de equipamiento de la residencia, reclamadas tanto por la empresa adjudicataria como por los usuarios del centro y sus familiares, la Dirección General de Infraestructuras de Servicios Sociales se remite al Pliego de prescripciones técnicas que rige la contratación eludiendo, prácticamente, toda su responsabilidad:

De acuerdo con la cláusula número 8 del pliego de prescripciones técnicas que rige la contratación de la empresa que se encuentra actualmente prestando el servicio en la RPMD de Elche, "La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento del edificio, sus instalaciones y bienes muebles", indicándose que se debe mantener y conservar el inmueble, los jardines, los bienes muebles, así como la totalidad del equipamiento, incluido lo fungible. Asimismo, se añade que la empresa adjudicataria debe reparar aquellos elementos, tanto del inmueble como del equipamiento, que se deterioren. Todo ello teniendo en cuenta que las instalaciones se le entregan a la empresa adjudicataria debidamente equipadas para la adecuada prestación del servicio. Por último, el mencionado pliego indica que "La empresa adjudicataria de la gestión deberá asumir presupuestariamente todas aquellas medidas correctoras que durante el periodo de gestión sea necesario realizar para que las instalaciones permanezcan en perfecto estado".

Respecto de la tramitación urgente del contrato de gestión de la residencia, finalizado el pasado 31/10/2022, no se ha culminado, señalándose expresamente que:

según ha informado el Servicio de Contratación, el Pliego Tipo del contrato arriba mencionado fue enviado en fecha de 24 de enero de 2023 a la Abogacía de la Generalitat para su correspondiente informe.

Por otro lado, entendemos que, incluso, se cuestiona alguna de las conclusiones de nuestra investigación. Así, tras recomendar esta institución que asegure la correcta dirección del centro, designando, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargue de dicha tarea, la Conselleria responde expresamente que:

No se cuenta con elementos que indiquen que la dirección del centro no se ejerza de manera adecuada, tal y como también se pone de manifiesto en los informes del Servicio de Inspección de Servicios Sociales. Con el director del centro se mantiene una coordinación y contacto y se atiende a las peticiones que desde allí nos dirigen a la Dirección Territorial.

Llegados a este punto, si bien, como afirma la propia Conselleria, «*el funcionament de la residència ha anat millorant des de l'inici de la concessió, amb la intervenció de la Direcció Territorial d'Alacant i la contínua supervisió del Servei d'Inspecció*», se hace evidente que desde la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se han realizado todas las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 24/01/2023.

Este comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja quien ha efectuado, con fecha 16/05/2023, una nueva entrada de datos en esta institución en la que expresamente manifiesta:

Agradecemos enormemente al Síndic de Greuges su esfuerzo titánico a todos los niveles por mejorar los enormes déficits e indignidad padecidos por los residentes en la Residencia de Altabix.

Seguimos esperando la nueva adjudicación a una empresa que sea realmente merecedora de los cuidados de los mayores puesto que los problemas continúan: la médica y la coordinadora actuales siguen sin estar a la altura. Respecto de la alimentación hay residentes que siguen sin estar bien alimentados por dejadez de un grupo de auxiliares y falta de una adecuada gestión de equipos humanos por parte de Dirección. Esperemos esa nueva adjudicación no se demore.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes. No obstante, el Síndic de Greuges realizará las actuaciones necesarias respecto al seguimiento del cumplimiento efectivo de los compromisos adquiridos, así como del correcto funcionamiento del centro.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana