

"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

<b>Queja</b>	<b>2102356</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Servicios Sociales. Mayores. Atención residencial. Régimen de visitas
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

En fecha 15/07/2021, tuvo entrada en el Síndic de Greuges, escrito presentado por el promotor de la queja manifestando "su disconformidad con el protocolo de visitas en las residencias de ancianos, considerando necesario una mayor flexibilidad a fin de permitir los encuentros de los residentes con sus seres queridos, especialmente tras haberse completado en los mismos desde hace meses la pauta de vacunación contra la COVID-19 y considerando los graves daños que ese aislamiento está provocando en la salud psicológica y emocional de nuestros mayores."

Continuaba el escrito indicando que "En la actualidad, y hablo desde mi experiencia en relación con la Residencia Geriátrica (...) de Alicante en donde se encuentra mi madre, resulta que la visita a los residentes todavía se realiza a través del cristal de una ventana totalmente cerrada y con la ayuda de un intercomunicador, lo que dificulta y a veces hace verdaderamente imposible la interacción."

En fecha 19/07/2021, el Síndic de Greuges emitió resolución admitiendo a trámite la queja y solicitando informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

En fecha 06/09/2021, se recibió el informe solicitado a la Conselleria, con el siguiente contenido:

La Residencia Geriátrica (...) de Alicante, es un centro de titularidad privada, y no tiene plazas a disposición de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Esta residencia no forma parte de la Red de centros y servicios, públicos y privados concertados, del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana, incluidos en el artículo 24 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

En fecha 23/07/2020, se presentó por la dirección del centro de la RPMD (...) de Alicante, el Plan de contingencia relativo al mismo (en el que se incluye la organización de las visitas de familiares y personas allegadas) para su validación por la Dirección General de Personas Mayores.

Una vez analizada la documentación del Plan de contingencia presentada y verificado que la misma se adecúa a la normativa vigente en la materia, se procede a su validación mediante resolución de la Directora General de Personas Mayores de fecha 28/12/2020, sin perjuicio de una ulterior comprobación in situ por los servicios de inspección de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por lo que esta Conselleria ha actuado en todo momento de conformidad con sus competencias.

Del citado informe dimos traslado al promotor de la queja, que presentó las siguientes alegaciones:

Habiendo recibido el informe de la Administración como respuesta a mi queja debo significar en primer lugar que ésta no se dirige contra la actuación concreta de la Residencia (...), sino que, según se deduce de mi escrito inicial, se solicitaba la actualización de las normas que gobiernan el protocolo en las visitas a los residentes.

Todas las residencias de ancianos, con independencia de que el centro sea o no de titularidad privada, entiendo que están sometidos a la normativa de la Generalitat, y esto lo que se denuncia por esta parte al entender que las medidas todavía hoy vigentes son excesivamente restrictivas. Y, además, si para una determinada residencia privada es preciso que el protocolo adoptado y aprobado por la Generalitat sea flexibilizado, es a la Generalitat a la que le corresponde, por muy privada que pueda ser la titularidad del centro, pues éste sólo puede actuar bajo la normativa impuesta.

En consecuencia, el realizar las visitas a través de un cristal de una ventana totalmente cerrada con un intercomunicador, nos parece a día de hoy y con el avance en la vacunación una medida no solamente excesiva sino cruel, teniendo presente el aislamiento que sufren los mayores desde hace 18 meses.

Finalmente, estaría bien que en los informes no se utilicen acrónimos como "RPMD" que se repite en el que contestamos y cuyo significado es totalmente desconocido para una persona que no forma parte directa de ese entorno y que poco o nada ayuda a clarificar la situación que se denuncia.

Recibidas las alegaciones, el Síndic solicitó un nuevo informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que diera respuesta a las mismas. El informe solicitado fue recibido el 11/11/2021 con el siguiente contenido:

Mediante la Resolución de 14 de septiembre de 2021, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (publicada en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana de 17/09/2021), se establece el plan de actuación, en el contexto de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, en las residencias de personas mayores dependientes, los centros de día, las viviendas tuteladas y los centros especializados de atención a mayores (CEAM)/centros integrales (CIM) y centros asimilados comprendidos en el ámbito de competencias de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, **dejando sin efectos la Resolución de 8 de abril de 2021**, mediante la que se establecía el anterior plan de actuación en las residencias de persona mayores.

Esta resolución se dicta debido a la **necesidad de actualizar** las medidas vigentes en los centros comprendidos en el ámbito de competencias de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, entre los que se encuentran las residencias de personas mayores dependientes. Desde el 27/12/2020 las personas residentes y trabajadoras en estos centros han sido vacunadas, la mayoría con la pauta completa, por lo que algunas medidas como las restricciones de interacción social, pueden y deben aliviarse.

En virtud de esta resolución, con carácter general se aplicará lo previsto para las actuaciones generales en situación de nueva normalidad, indicadas en los anexos de la misma.

No obstante, si la autoridad sanitaria determinara que la situación epidemiológica conlleva como consecuencia la aplicación de lo dispuesto en otros niveles de alerta para unas determinadas demarcaciones territoriales, residencias, viviendas tuteladas, centros diurnos, CEAM/CIM o centros asimilados, se aplicará de manera singular lo establecido en los anexos para el nivel de alerta que se determine.

Para la determinación del nivel de alerta en el municipio en el que está localizado el centro y por tanto la aplicación de las actuaciones a seguir en dicho nivel, establecidos en la resolución, los centros estarán a lo dispuesto en el informe de «Niveles de alerta Covid-19 en municipios con centros de servicios sociales para personas mayores o con diversidad funcional», que periódicamente se emita desde el órgano competente de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

En todo caso, en cualquier centro de personas mayores que tenga brote activo de Covid-19 regirá lo previsto por las autoridades sanitarias.

En este sentido, de acuerdo con el "Anexo I Residencias de personas mayores" de la Resolución de 14 de septiembre de 2021, se establece lo siguiente en relación con las visitas (a continuación el informe reproduce la normativa vigente en la materia)

Del informe recibido se dio traslado al promotor de la queja (11/11/2021), que no ha presentado alegación alguna.

De la información recabada se desprende que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha actualizado la norma que regula el Plan de actuación a seguir en residencias de personas mayores dependientes, de aplicación en cualquier residencia, con independencia de su titularidad y relación con la administración pública. Esta actualización comprende las medidas que debe seguir el régimen de visitas entre personas residentes y sus familiares o personas allegadas, que deberán estar sujetas a los criterios sanitarios establecidos por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Para mayor información, debe indicarse que el Síndic de Greuges emitió resolución respecto al régimen de visitas en residencias de personas mayores dependientes, que podrá ser consultado, si fuera de su interés, en el siguiente enlace: <https://www.elsindic.com/Resoluciones/11408589.pdf>

Atendiendo a todo lo anterior RESUELVO EL CIERRE de la queja conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. La presente resolución pone fin al procedimiento de queja y, contra la misma, no cabe recurso alguno.

Por último, SE ACUERDA, que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la administración investigada, así como que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana