

Recomendación dirigida a la Consellería de Política Social y Juventud referente a la respuesta a una denuncia por el funcionamiento de una residencia

Expediente: G.6.Q/11525/23

Santiago de Compostela, 9 de octubre de 2023

Sra. conselleira:

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de xxx referente a la reclamación por falta de personal de enfermería en la residencia de mayores de Chandrexa de Queixa.

#### ANTECEDENTES

1. En el escrito indica que carece de la información solicitada a la Consellería de Política Social y Juventud sobre denuncia de 1/2/23 por falta de personal de enfermería adecuado y titulado en la residencia de personas mayores de Chandrexa de Queixa, en la que residen 77 personas mayores con distintos grados de dependencia.

2. Ante eso requerimos información a esa consellería, que nos la remitió. En el informe se señala lo siguiente:

*“En relación con la solicitud de informe sobre la queja núm. G.6.Q.11525/23 presentada por xxx respecto a la Residencia de personas mayores de Chandrexa de Queixa, le comunico lo siguiente: Como se le indicó a la solicitante el 9 de marzo de 2023, los actas de inspección son documentos contienen información personal de los residentes. Esta información de marcado carácter confidencial comprende datos de salud, sociales, familiares, grado de dependencia... datos todos ellos que disfrutan de un especial grado de protección de los que no es posible dar traslado. Respecto a la ratio de personal necesaria para prestar servicios de forma adecuada en una residencia, se informó a la reclamante que a la Orden de 18 de abril 1996 que desarrolla el Decreto 243/1995, de 28 de julio, en lo relativo a la regulación de las condiciones y requisitos específicos que deben cumplir los centros de atención a personas mayores”.*

3. La consellería respondió que las actas son confidenciales, y en lo relativo a la ratio de personal, que se regula en la Orden de 18 de abril 1996 que desarrolla el Decreto 243/1995 (regulación de las condiciones y requisitos específicos que deben cumplir los centros de atención a personas mayores).

Sin embargo, no se señalaba que se hubiera dado respuesta a la denuncia promovida en relación con el incumplimiento de la ratio de personal de enfermería, que no se ve afectada por la circunstancia de confidencialidad que se menciona con carácter general (actas).

4. Por lo señalado de nuevo nos dirigimos a la consellería para requerir que con urgencia facilitase información complementaria sobre el anterior extremo. La Consellería de Política Social y Juventud señala lo siguiente:

*“En relación con la solicitud de informe sobre la queja de referencia presentada por xxx, respeto a la Residencia de Mayores de Chandrexa de Queixa, le reitero la respuesta remitida a esa institución.”*

#### ANÁLISIS

1. La Consellería de Política Social y Juventud no señala que se hubiera dado respuesta a la denuncia promovida en relación con el incumplimiento de la ratio de personal de enfermería, adecuado y titulado; lo anterior no está afectado por la circunstancia que se menciona con carácter general (confidencialidad de los actas).

2. Las residencias deben ser objeto de las comprobaciones de oficio necesarias y también de las que resulten de posibles denuncias, como en este caso, de tal forma que cumplan todas las condiciones que les afectan y en su caso tengan que corregirlas y afrontar las sanciones que correspondan. En este sentido, las inspecciones a los centros deben ser suficientes, exhaustivas y eficaces para garantizar las condiciones legales.

3. El protocolo de la inspección para este tipo de centros señala al respecto de la gestión de las denuncias que “una vez elaborado el informe por el personal inspector, se contestará a la persona denunciante informándola sobre la efectiva constatación o no de los hechos denunciados y si es el caso sobre las medidas adoptadas al efecto”.

4. La persona que promovió la queja demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española (art. 49). Como consecuencia de lo anterior los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.



## CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Política Social y Juventud la siguiente recomendación:

*Que se dé la respuesta pendiente a la denuncia relativa a la falta de personal de enfermería, adecuado y titulado, en la residencia de personas mayores de Chandrexa de Queixa.*

Agradeciendo de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, le recordamos la necesidad de que en el plazo de un mes de cuenta a esta institución de la aceptación de la resolución formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darles efectividad, también en su caso.

En aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que formuló esta resolución se incluirán en la página web de la institución.

La saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo