



### 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

#### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/010661-03** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por el Procurador D. José Sarrión Andaluz, relativa a cuestiones relacionadas con la gestión de residencias en nuestra Comunidad, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 494, de 4 de diciembre de 2018.*

#### PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/010591, PE/010623, PE/010661, PE/010696, PE/010697, PE/010705, PE/010709, PE/010719, PE/010723, PE/010727, PE/010729, PE/010739, PE/010744 a PE/010750, PE/010762, PE/010765, PE/010770 a PE/010772, PE/010777, PE/010778, PE/010780 y PE/010781, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 20 de febrero de 2019.

P. D. EL SECRETARIO GENERAL-LETRADO MAYOR,  
Fdo.: Carlos Ortega Santiago

---

Contestación a la Pregunta con respuesta Escrita P.E./0910661, formulada por el Procurador D. José Sarrión Andaluz, perteneciente al Grupo Parlamentario Mixto, relativa a *“cuestiones relacionadas con la gestión de residencias de nuestra Comunidad”*.

Recabada información de las Consejerías de Economía y Hacienda, Sanidad y Familia e Igualdad de Oportunidades respecto a las cuestiones planteadas en el asunto de referencia, tengo el honor de comunicar a V.E. la información aportada por dichas Consejerías en los ANEXOS que a continuación se relacionan:

- ANEXO I: Consejería de Economía y Hacienda
- ANEXO II: Consejería de Sanidad
- ANEXO III: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Valladolid, 5 de febrero de 2019.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA,  
Fdo.: José A. de Santiago-Juárez López.



## ANEXO I

### CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

#### **P.E./0910661**

En contestación a la pregunta con respuesta escrita señalada, en el ámbito de las competencias de esta Consejería y de acuerdo con la información recibida de la Dirección General de Comercio y Consumo, se comunica lo siguiente:

En los últimos 5 años se han registrado ante la Inspección de Consumo 14 reclamaciones a residencias de ancianos. Estas reclamaciones han sido tramitadas por las Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales de Economía en aquellos casos que afectaban a infracciones en materia de Consumo (incumplimientos de contrato, publicidad falsa o engañosa, introducción de cláusulas abusivas en los contratos). En los casos en que las reclamaciones estaban relacionadas con la prestación del servicio socio sanitario de las Residencias, se trasladaron, por razón de su competencia, a la correspondiente Gerencia Territorial de Servicios Sociales.

Por lo que respecta a la Residencia de Mayores Las Azucenas de San Morales, y según consta en los archivos, las secciones de consumo únicamente han recibido una reclamación, la citada en la pregunta con fecha 09/02/2018 ante la Sección de Consumo del Servicio Territorial de Economía de Salamanca. Tampoco consta ninguna otra reclamación contra residencias gestionadas por la empresa Salmántica de Gestión Geriátrica, S.L.

En la queja mencionada, la reclamante consideraba que la atención recibida no había sido la correcta. Por este motivo, la Sección de Consumo de Salamanca dio traslado de la reclamación recibida a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca, por razón de su competencia a tenor de lo establecido en la Ley 16/2010 de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León.

Sin perjuicio de lo anterior, por parte de la Inspección de Consumo del Servicio Territorial de Economía de Salamanca se ha realizado visita de inspección a la residencia Las Azucenas, con el objeto de comprobar los hechos contenidos en la reclamación referidos al contrato, facturas, cobros y demás documentación relativa a la relación contractual entre la residencia y la residente.

Como consecuencia de la citada visita, se ha requerido a la citada residencia la presentación de documentación al respecto. A fecha de hoy, las actuaciones de inspección aún no han finalizado. Una vez finalizadas las actuaciones, el resultado de las mismas será comunicado a la reclamante, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 109/2004, de 14 de octubre.



## ANEXO II

### CONSEJERÍA DE SANIDAD

#### P.E./0910661

En respuesta a la cuestión planteada sobre qué mecanismos usa la Junta para realizar un control efectivo de los centros de mayores, en el ámbito competencial de esta Consejería, se informa que los mecanismos que se utilizan son los mismos que se derivan de la aplicación de los Programas de Control de salud pública, seguridad alimentaria y sanidad ambiental.

Ni la Consejería de Sanidad ni la Gerencia Regional de Salud han concedido en los últimos años subvención alguna a residencias privadas para personas mayores.

Por otra parte y en cuanto a la Residencia de Mayores Las Azucenas, revisados los datos registrados en el Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias RESU, no se ha registrado ninguna reclamación referente a la atención sanitaria dispensada por los servicios sanitarios de la residencia de mayores Las Azucenas.

## ANEXO III

### CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

#### P.E./0910661

El número de quejas de residencias gestionadas por la empresa Salmántica de Gestión Geriátrica, S.L. que ha recibido la Junta de Castilla y León es de una.

La empresa Salmántica de Gestión Geriátrica, S.L. gestiona dos residencias en Castilla y León.

Estas dos residencias no tienen plazas concertadas, ni se les ha concedido subvenciones.

Con fecha 9 de febrero de 2018 se presentó por una persona familiar de una residente de la Residencia de Mayores las Azucenas, una queja dirigida a la Gerencia de Servicios Sociales, y el mismo documento se dirigió a la Sección de Consumo de la Junta de Castilla y León en Salamanca.

En esta queja se informaba de una incorrecta atención en cuanto a cuidados de carácter sanitario durante el periodo de 29 de enero de 2017, en el que se produjo el ingreso de la residente, hasta la comunicación por parte de los familiares del cese de la estancia el 20 de febrero. Reiteraba lo ya expuesto en una queja interpuesta el año anterior, que fue contestada a través de carta certificada recibida por la reclamante el 12 de julio de 2017.



El escrito de queja también hacía referencia al cobro que consideraba indebido de una cuantía de 665,50 euros y a la falta de documentación que no le ha sido entregada por el centro, el contrato, formalización del ingreso y el Reglamento de Régimen interior.

Con fecha 12 de marzo, desde la Gerencia de Servicios Sociales se da respuesta al contenido de la queja por lo que se refiere a la cuantía cobrada por la entidad, indicándose que el centro ha informado que esa cantidad se corresponde con los 15 días de indemnización por falta de preaviso al abandonar la plaza residencial, de acuerdo con el acuerdo económico recogido en el contrato formalizado entre las partes.

El 21 de junio, la reclamante solicita información sobre el estado de tramitación de la queja presentada el 9 de febrero. Se cita a la misma en la Gerencia Territorial de Salamanca y se la hace entrega de los documentos solicitados, el contrato y el Reglamento de Régimen Interior del centro.

De acuerdo con lo establecido en el art. 48 del Decreto 14/2017, de 27 de julio, de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a las personas mayores en Castilla y León, entre la documentación de la que debe disponer el centro figura el contrato de prestación de servicios suscrito con la entidad titular del centro, especificándose que “una copia del contrato le será entregada a la persona usuaria”, y entre su contenido mínimo se establece la “referencia al reglamento de régimen interior.”

Precisamente la actividad de inspección y control de Servicios Sociales está dirigida a corregir y velar por el cumplimiento de los requisitos y dar también respuesta a las reclamaciones y quejas que presenten las personas usuarias, como así ha sido en este caso.

Desde la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, se realizan las actuaciones previstas en el Capítulo IV de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, para velar por el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la normativa aplicable, y el apoyo e impulso de las medidas de calidad y mejora continua que han de establecer los servicios y centros del sistema de servicios sociales, ya sean públicos o privados. Las actuaciones de inspección y control se realizan de forma continua, durante todo el año, de oficio, en función de la planificación establecida y también para responder a las reclamaciones, quejas y denuncias de las personas residentes en los centros o sus familias.