

PANDEMIA

Las residencias viven una crisis de confianza y las familias piden más inspecciones

MARÍA G. SAN NARCISO
Madrid

Página 26

Familias y trabajadores exigen transparencia por la crisis de reputación de las residencias

Critican la opacidad de los centros y la falta de inspecciones, que, en muchos casos, se hacen con previo aviso ■ Antes de la pandemia había listas de espera, y ahora, muchas plazas disponibles

MARÍA G. SAN NARCISO
Madrid

Algo más de dos años después de que se declarase la pandemia por coronavirus, 22.300 mayores han fallecido con covid-19 en las residencias. Una cifra a la que se le añaden otros 10.500 fallecimientos de residentes con síntomas compatibles con el covid-19 (aunque sin pruebas) que vivían en estos centros. Un antes y un después en la atención sociosanitaria en España que han llevado a los centros a una crisis reputacional sin precedentes. Superarla pasa en parte, según profesionales y familiares, por la transparencia.

El Ministerio de Derechos Sociales parece que está de acuerdo. El último borrador de trabajo para fijar los requisitos mínimos exigibles a los servicios de atención a la dependencia, al que ha tenido acceso EL PERIÓDICO DE ESPAÑA, fija un mínimo de un inspector por cada 30 residentes. Una de las críticas que más se hacen en este aspecto es que resulta imposible consultar las inspecciones que reciben las residencias. Sin embargo, el texto establece, por primera vez, que esas comprobaciones en los centros sean públicas y accesibles.

Hasta ahora, en España, «los criterios de cada inspector son muy diferentes», explica a este diario la directora de inforesidencias.com, Anna Cebrián. El sector considera que debería haber homogeneidad. Y, también, menos tecnicidad. Otra queja es que sospechan que las inspecciones podrían realizarse previo aviso con lo cual el factor sorpresa queda descartado.

«En teoría debería haber dos inspecciones al año (en Madrid) más las que surjan como consecuencia de denuncias, pero es vox pópuli que muchas se realizan previo aviso», afirma por su parte Miguel Vázquez Sarti, presidente de la Asociación Plataforma por la Dignidad de las Personas Mayores en las Residencias (PLADIGMARE), quien asegura que estos centros sociosanitarios «nunca han sido un ejemplo de transparencia». Es más, Vázquez Sarti critica: «Si hay algo que las ha calificado es la opacidad completa».



Un grupo de ancianos hace ejercicios de movilidad en una residencia de Carballo (A Coruña), en junio de 2021.

Lidia (nombre cambiado para preservar su anonimato), trabajadora de la residencia de Usera, en Madrid, opina lo mismo. «Cada vez que hay una inspección ponen hasta refuerzos (de personal). Programan gente por encima de los ratios, cuando de norma incumplen el número de personal que debe estar», afirma.

María Jesús Valero, miembro de la Plataforma digital de Marea de Residencias, lleva desde septiembre de 2019 «por los cuidados dignos y de calidad en las residencias». Ex-

«Cada vez que hay una inspección ponen refuerzos. Programan gente por encima de los ratios»

plica que «antes de la pandemia, cuando paseábamos en las residencias, sabíamos que esa mañana o al día siguiente había inspección. Veías brochazos, personal sujetando puertas... Otro problema es que no permiten que los familiares participemos. En ese caso, las cosas serían distintas», asegura.

Grave deterioro

Su madre está en la residencia en la que trabaja Lidia. La gestiona, hasta el 22 de mayo, el grupo DomusVi, que ha declinado hablar con este medio. Valero asegura que el grado de deterioro en los últimos dos años ha sido grande. El mantenimiento también deja mucho que desear, asegura.

«Tuvimos una reunión con la Dirección General de Atención al Mayor, donde nos reconocían todo pero nos decían que ellos habían hecho inspecciones y que no lo veían tan mal. Regularon al mandar toda la serie de fotografías y videos», afirma. También recibieron la visita de la diputada de la Asamblea de Madrid, Lorena Morales Potro, que de-

nunció las condiciones ante la consejera de Familia, Juventud y Política Social, Concepción Dancausa.

Los investigadores Julia García-Puig, Alfredo Hernández-Sánchez e Ixchel Pérez publicaron un análisis en la Agenda Pública de El País en el que identificaban si la legislación de cada comunidad autónoma garantizaba la información de 26 indicadores diferentes relacionados con la calidad de los servicios (como las ratios de residentes y personal, los servicios prestados, actas del consejo o listado de precios). Así calcularon un índice total. Ninguna comunidad llegaba al 50 % de cumplimiento. Canarias (49%) y la Región de Murcia (44%) están lejos de otras como la Comunidad de Madrid (7%), Extremadura (5%) o Galicia (0%).

«En nuestra web intentamos que suban toda la información de precios, organigrama, titulación del director, contratos y actas de inspecciones de Servicios Sociales y de Sanidad sin datos confidenciales», explica Anna Cebrián. En otros países, como en Reino Unido, esta información es obligatoria, pero no en

España. Enseñarlas demuestra, en su opinión, «que no hay nada que ocultar». O que, al menos, se está arreglando aquello que ha salido mal.

Algunos centros de mayores ya han empezado a hacer ese trabajo y han compartido «sus datos online para recuperar la confianza tras la pandemia» indican desde inforesidencias.com. Cebrián explica que la pandemia afectó «muchísimo» a su reputación; que se han quedado guardadas en la retina de la población las imágenes de aquel horror.

«Han hablado mal y la gente se ha quedado con que hay un problema en las residencias», añade Anna Cebrián, que señala que «no se ha explicado» por qué los residentes no eran trasladados a hospitales en caso de covid-19. Aunque plataformas y asociaciones de familiares siguen criticando y cuestionando la actuación que tuvieron las distintas administraciones con estos centros.

Ese es el motivo por el que, antes de la pandemia, había listas de espera en todos los centros de mayores, mientras que ahora, como recuerda Cebrián, hay plazas disponibles. Incluso, en algunas residencias públicas. Los familiares se piensan mucho más los ingresos, aunque, desde enero, sí notan cómo están sufriendo las visitas en este portal de búsqueda y comparación de residencias en España.

Del horror de lo vivido en la pandemia en las residencias da idea el caso de Andrea (nombre cambiado). Fue a buscar a su madre el 31 de marzo del 2020, 15 días después de que se declarase el estado de alarma. Tenía problemas para comunicarse con ella. Que todos los familiares llamasen al tiempo lo hacía imposible. Los responsables les decían que todo iba bien, pero veía cómo ella, con más de 90 años y sin ver a nadie más que las auxiliares, se notaba descolocada. Apagada. No sabía nada de nadie. «Decidí que iba a ir a por ella», explica por teléfono. Le pusieron pegas pero lo consiguió. Firmó una carta que decía que salía temporalmente. Pero han pasado dos años y aún no ha vuelto. Ni lo hará hasta que cambien las condiciones que tenían en este centro de Carabanchel, en Madrid. ■