

PROTOCOLO MEDIANTE EL QUE SE ESTABLECEN CRITERIOS DE ACTUACIÓN EN RESIDENCIAS DE MAYORES ANTE LA EXPULSIÓN DE RESIDENTES

Tabla de contenido

Consideraciones generales sobre el objetivo del presente documento.....	3
Criterios para la prevención de situaciones de desamparo en personas vulnerables.....	5
Elaboración de un expediente previo a la expulsión.....	5
1. Reglamento de Régimen Interior.....	5
2. Contrato de admisión.....	6
3. Informe médico al ingreso e informe médico al alta (anterior a la resolución del contrato).....	6
4. Constancia previa en los Sistemas de incidencia o Registros del Centro.....	6
5. Elaboración de Informe de la residencia justificativo de la resolución del contrato, en base a supuestos incumplimientos del RRI.....	6
6. Valoración por la residencia de las circunstancias personales y familiares (económicas, sociales) del residente.....	7
7. Valoración de la posible situación de desamparo ante una propuesta de rescisión contractual y, en su caso, la comunicación a los Servicios Sociales competentes.....	7
8. Reunión informativa, que deberá constar por escrito y firmado por el residente o representantes legales.....	8
9. Escrito de propuesta de resolución del contrato de admisión y/o segunda reunión Informativa.....	9
10. Comunicación a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social del expediente de expulsión.....	10
11. Comunicación y notificación de la resolución contractual y expulsión.....	10

Consideraciones generales sobre el objetivo del presente documento

El continuo avance de las sociedades democráticas, los nuevos planteamientos de convivencia y estructura sociales, la participación de agentes públicos y privados en la prestación de los servicios sociales y la constante evolución y enriquecimiento del concepto de estado social, requieren de las Administraciones Públicas una respuesta efectiva y actual a las demandas de atención social que la propia sociedad reconoce como derechos de los ciudadanos.

Corresponde a la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias que le atribuyen los artículos 26.1.23, 26.1.24 y 26.1.25 de su Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, modificada por las Leyes Orgánicas 10/1994, de 24 de marzo y 5/1998, de 7 de julio, el desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención.

La Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid tiene por objeto, no sólo garantizar la adecuada actuación de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social desde un punto de vista de estricta legalidad, sino también asegurar la adecuada prestación de los servicios sociales por las Entidades autorizadas de acuerdo con parámetros de calidad, tanto en aspectos materiales y funcionales, como en los procesos definidos para la prestación de los servicios.

Es por ello, que se considera necesario con el fin de mejorar la calidad en la prestación de servicios de carácter social, establecer una serie de criterios a seguir por las entidades de prestación de servicios sociales, en especial aquellas de carácter residencial, para la elaboración de un procedimiento de actuación ante la resolución de una relación contractual entre una entidad y un usuario de centros residenciales que pueda llevar a la expulsión de un usuario del centro.

Dichos criterios deberán asegurar la salvaguarda de los derechos de los usuarios recogidos en el artículo 14 de la Ley, especialmente el derecho a acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia recogido en el punto 1.2.

Igualmente se deberán observar las obligaciones de los usuarios, recogidos en el artículo 15 de la Ley.

Ámbito de aplicación:

Este Protocolo será de aplicación en todos los centros residenciales de Personas Mayores de titularidad privada sin plazas concertadas con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Igualmente será de aplicación a aquellos centros de titularidad pública distinta a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social y sus Organismos Autónomos.

Para todos aquellos centros no mencionados anteriormente, este protocolo será de aplicación subsidiaria en relación a las instrucciones y circulares de las Direcciones Generales con competencia en plazas concertadas y plazas de titularidad de la Consejería y sus Organismos Autónomos.

El presente documento persigue un triple objetivo:

1) Aportar criterios para la atención más adecuada y proporcionada a las necesidades de cada residente, asegurando que no se produzcan situaciones de desamparo ante posibles expulsiones del centro.

2) Aportar criterios a las entidades de prestación de servicios públicos que faciliten el cumplimiento de los derechos y deberes reconocidos a los usuarios en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre; así como los derechos de las propias entidades a organizar su propia actividad.

3) Asegurar la vigilancia, control, comprobación y orientación en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, por parte del Servicio de Inspección ante las situaciones de expulsión de los residentes de centros de servicios sociales.

Normas de Obligado Cumplimiento en Centros. Derechos y Obligaciones

Las normas que regulan la estancia de los usuarios en residencias y propician la buena convivencia en las mismas, son las siguientes:

Decálogo de derechos: regulado en el art. 14 de la Ley 11/2002 (sin perjuicio de otros que pudieran corresponderles). El apartado 1.2. del artículo 14 de la Ley 11/2002 recoge el derecho de los usuarios a acceder, permanecer y cesar en la utilización del Centro por voluntad propia. Estos derechos junto, con otros citados en el artículo 14, pueden ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

Obligaciones de los usuarios: En el art. 15 de la Ley 11/2002, se establecen las obligaciones de los usuarios, entre otras, la de cumplir con las normas determinadas en las condiciones establecidas en los centros.

En los casos en que los residentes presentaran la necesidad de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y fuera necesario el traslado a otro centro más adecuado a sus necesidades, deberá ser el juez el que, previa audiencia del interesado o sus representantes y con un informe del equipo multidisciplinar del centro, decida su traslado a un recurso más apropiado, mediante auto de internamiento.

Criterios para la prevención de situaciones de desamparo en personas vulnerables

Elaboración de un expediente previo a la expulsión

Se establece el criterio de la necesidad de elaboración de un expediente previo a la resolución contractual entre un residente/usuario y el centro, así como la comunicación de la incoación del proceso de resolución contractual y posterior expulsión a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, para evitar situaciones de desamparo en personas de especial vulnerabilidad.

Dicho expediente deberá constar de los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interior.

La Orden 612/1990 de 6 de noviembre establece en el punto 2.1 que los centros residenciales deberán contar con un Reglamento de Régimen Interior que regulará como mínimo, los siguientes aspectos: normas de funcionamiento de la Residencia y características de los usuarios; sistemas de admisiones, bajas y ausencias del centro; sistema de cobro de los servicios prestados; horario de visitas; régimen salidas de los residentes y de comunicaciones con el exterior, así como los derechos y deberes de estos y el régimen sancionador, en su caso. Al producirse el ingreso del residente se le entregará la oportuna copia.

2. Contrato de admisión.

La Orden 612/1990 de 6 de noviembre establece en el punto 2.3. que el contenido obligacional de las relaciones con los residentes deberá estar regulado documentalmente mediante los oportunos contratos, que contendrán como mínimo los siguientes datos: identificativos de las partes contratantes, fecha, servicios y tarifa acordada, fianza constituida en su caso, y la firma del representante de la Entidad titular del Centro y del usuario o de sus representantes legales, con capacidad suficiente debidamente acreditada para dicho acto.

Respecto a internamientos involuntarios acordados judicialmente, que afecten a personas que ocupen plaza privada, deberá constar el auto de internamiento involuntario, así como la sentencia o resolución de modificación de capacidad o de medidas de apoyo en el que se recojan las medidas adoptadas. Se deberá acreditar igualmente la puesta en conocimiento del representante legal.

3. Informe médico al ingreso e informe médico al alta (antes de rescindir el contrato).

Evaluación de la situación clínica en la que ingresó el usuario, así como su situación al alta en el centro, considerando la especial vulnerabilidad que pueda presentar y la situación de desamparo que se pueda crear a raíz de la expulsión del centro.

4. Constancia previa en los Sistemas de incidencia o Registros del Centro.

Constancia previa de anotaciones donde se constate por parte del personal el incumplimiento producido, así como fechas y régimen sancionador establecido. Para dicho incumplimiento, se recogerán los nombres de testigos, si no fuera el personal del centro el que haya presenciado los hechos.

5. Elaboración de Informe de la residencia justificativo de la resolución del contrato, en base a supuestos incumplimientos del RRI.

Elaboración de una relación de hechos pormenorizada que suponga un posible incumplimiento de las normas recogidas en el Reglamento de Régimen

Interno del centro, fundamentándolos en los puntos del Reglamento y del contrato vulnerado.

La elaboración de informe se realizará por parte del equipo multidisciplinar, si lo hubiera, o por el director del centro y/o personal cualificado, donde se incluyan todos los documentos y anotaciones en los que quede constancia del incumplimiento de las normas que ponen en peligro la convivencia del centro, las cuales serían la causa de la pretendida rescisión contractual.

6. Valoración por la residencia de las circunstancias personales y familiares (económicas, sociales) del residente.

La Orden 612/1990 de 6 de noviembre establece en el punto 3.3.1 que cuando un usuario, en razón de sus características, haya de seguir un tratamiento, cualquiera que sea su naturaleza, deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y psicológica, así como la que pueda derivarse del programa de intervención a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se la haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo.

Forma parte del expediente personal y en el mismo se recogen las valoraciones, los objetivos y las propuestas de intervención, entre otros, para la atención integral de la persona. Participa el equipo multidisciplinar y ha de ser dialogado con la persona usuaria y su familia.

Además de coordinado, interdisciplinar, integral y participativo, es abierto y continuo, dado que tiene que adaptarse a las necesidades y evolución de la persona, por lo que su revisión es imprescindible y necesaria para su debida actualización y adaptación.

7. Valoración de la posible situación de desamparo ante una propuesta de resolución contractual.

Dentro de los documentos que conforman el expediente personal, deberá existir la valoración de las circunstancias personales y familiares del usuario, es decir, el informe médico, informe social, valoración psicológica, etc., valoración que debe ser revisada de forma periódica y, en todo caso, efectuada antes de la expulsión del usuario del centro; con el fin de evitar situaciones de desamparo.

8. Reunión informativa, que deberá constar por escrito y firmado por el residente o representantes legales.

El derecho de contradicción constituye un trámite esencial para el ejercicio del derecho a la defensa de los interesados. Es un trámite inexcusable en todos aquellos casos en que haya riesgo de indefensión.

La Sentencia del STS 2ª, 24/03/2015. Rec 10922/2014 estableció que “La vigencia efectiva del principio de contradicción tiene directa relación con el derecho a un proceso equitativo. El debate contradictorio sobre las pruebas permite a las partes intervenir activamente en su práctica y en lo que se refiere concretamente a la defensa le facilita la oportunidad de actuar poniendo de relieve los aspectos que a su juicio anulan, alteran o debilitan su valor probatorio...”

Por lo tanto, a partir del momento en que se aprecien indicios de que la situación puede derivar en la rescisión del contrato, se recomienda empezar a trabajar el caso con el propio residente y con sus familiares o representantes legales a fin de buscar la solución más adecuada a la necesidad del residente para evitar una posible situación de desamparo. De persistir la situación sin llegar a un acuerdo previo, se procederá a comunicar por parte del centro la medida que se va a adoptar y el plazo.

Se podrá realizar una primera reunión informativa. El director/personal responsable informará al usuario y a la familia, en su caso, de la medida propuesta y el plazo en que se va a llevar a cabo. En esta reunión deberá informarse al usuario o sus representantes de la justificación de la pretendida decisión del centro, al igual que debe realizarse un asesoramiento sobre los recursos más adecuados para el residente. El usuario o sus representantes, deberán elegir entre los recursos ofrecidos por el centro o bien, buscar a través de los Servicios Sociales de la zona o de otros medios, el recurso más beneficioso para él/ella. También la posibilidad de trasladarse con sus familiares si así se decidiera, pero nunca deberá producirse una situación de desamparo.

En lo referente a internamientos involuntarios acordados judicialmente, que afecten exclusivamente a personas que ocupen plaza privada, se deberá dar audiencia al curador.

En esta reunión, se le indicará que se dará el tiempo adecuado en caso de que se decida un traslado y se informará de la posibilidad de recurrir la propuesta de resolución contractual.

Posteriormente, deberá procederse a levantar acta por escrito en el que se refleje las posiciones de las partes o el acuerdo al que se ha llegado. Dicho documento deberá estar firmado por ambas partes.

9. Escrito de propuesta de resolución del contrato de admisión, trámite de recurso y/o segunda reunión informativa

La propuesta deberá ser comunicada al interesado y/o representante legal, estableciendo un plazo de audiencia suficiente que permita que se cumpla el principio de contradicción.

Asimismo, se deberá dar traslado de la propuesta al curador, en aquellos casos en los que se ha producido un internamiento involuntario acordado judicialmente; igualmente, se deberá poner en conocimiento del Juzgado que lleve el control y seguimiento del internamiento.

En este caso el usuario debe indicar el recurso o domicilio elegido para su traslado. El director/responsable deberá ponerse en contacto con la residencia elegida y el usuario/familia para coordinar el traslado, o bien con la familia si decidiera trasladarse con la misma, para asegurar que no queda en situación de desamparo.

Como se indicó anteriormente, en caso de reunión, se deberá proceder a levantar acta por escrito en el que se refleje las posiciones de las partes o el acuerdo al que se ha llegado. Dicho documento deberá estar firmado por ambas partes.

En el caso de que sea una persona que, aun sin necesidad de contar con medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, manifestara que se niega a abandonar el centro, el director deberá iniciar un procedimiento ante los órganos jurisdiccionales competentes, informando de las actuaciones que se están llevando a cabo, así como todos los informes pertinentes sobre la situación del usuario, la vulneración de normas internas y deberes, la negativa del usuario a abandonar el centro y la fundamentación de la resolución contractual.

10. Comunicación a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social del expediente de expulsión

La entidad deberá remitir el expediente completo, con su documentación, a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, con anterioridad a que se haga efectiva la resolución contractual.

- Seguimiento y control por la Consejería:

Una vez recibido el expediente por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, se procederá a su estudio para asegurar la no vulneración de los derechos de los usuarios reconocidos en el art. 14 de la Ley 11/2002 así como la inexistencia de riesgo de desamparo de personas especialmente vulnerables (personas sin recursos económicos suficientes, personas sin apoyos sociales ni familiares, personas necesitadas de apoyos para las actividades básicas de la vida diaria, personas que puedan quedarse sin hogar), velando siempre por la adecuada prestación de los servicios sociales.

Así mismo, desde el momento de la recepción de la comunicación, los servicios de la Consejería harán un seguimiento de la situación, pudiendo recabar información adicional, asegurando que no se produzcan situaciones de desamparo a raíz de la rescisión contractual de la entidad con el usuario o representante.

Igualmente, la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, velará por el cumplimiento de los criterios establecidos en este Protocolo.

En los casos en los que se detectara una situación de vulnerabilidad, se deberá comunicar por el centro dicha situación a los Servicios Sociales de Atención Primaria.

La documentación y expedientes se podrá remitir por los medios telemáticos establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, o por correo electrónico a la cuenta de correo cira-inspeccion@madrid.org, dirigida a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Se establece el criterio por el cual se considera necesario suspender la rescisión contractual hasta que conste la documentación correspondiente, garantizando el derecho a permanecer en el centro de los usuarios.

11. Comunicación y notificación de la resolución contractual y expulsión.

El artículo 20 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid indica que es objeto de la actuación inspectora, entre otros, la orientación a las entidades

en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales. A los efectos de hacer efectivo dicho objeto, se elabora este Protocolo.

Una vez que la Consejería ha comprobado el expediente y el centro ha garantizado los derechos de residentes y usuarios, se podrá continuar con el procedimiento, notificando el Centro la resolución contractual a los interesados.

El presente procedimiento estará sujeto, en todo caso, a la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, entre otras, el Reglamento europeo del Parlamento y del Consejo 2016/679, de 27 de abril, y la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Los datos personales contenidos en el mismo serán tratados de conformidad a dicha normativa y exclusivamente para los fines propios del procedimiento. Las medidas de protección a aplicar serán las que correspondan a la naturaleza de los datos personales que contienen, garantizando en todo caso su autenticidad, integridad y confidencialidad, impidiendo cualquier uso no autorizado. Quedan sujetos a dicho régimen tanto el destinatario de dichos datos, así como cualquier otra persona que tenga acceso al mismo.

Si precisara alguna consulta con carácter previo a la entrega de los documentos se podrá hacer telefónicamente en el número 91 392 52 69, o bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado cira-inspeccion@madrid.org