



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

ACTA DE INSPECCIÓN Nº 026/VPPS/2022

CENTRO: SANITAS RESIDENCIAL HENARES, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES

Nº REGISTRAL DEL CENTRO: C2620

TITULAR: SANITAS MAYORES, S.L.

Nº DE IDENTIFICACIÓN: B58937178

DIRECCIÓN: CALLE DE MIGUEL DELIBES, NÚM. 2

MUNICIPIO: C.P. 28806 ALCALÁ DE HENARES

TIPOLOGÍA: CENTROS RESIDENCIALES

SUBTIPOLOGÍA: RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES MIXTA

SECTOR SOCIAL: PERSONAS MAYORES

En Alcalá de Henares, el día **08 DE MARZO DE 2022**, a las **11:40** horas, se persona en el servicio/centro de referencia el/la inspector/a, INSPECTOR CIRA , de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, y en presencia de Sr. /Sra.

con D.N.I. número en calidad de Director/a del centro, se le requiere para que facilite e informe la presente inspección.

MANIFESTACIONES DEL/DE LA INSPECTOR/A

1º.- SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

a) Capacidad:

a.1. Total plazas registradas: 136

Aptas para personas autónomas: **8** Con movilidad reducida: **8**

Aptas para personas dependientes: **128** Con movilidad reducida: **128**

a.2. Total plazas concertadas con la Comunidad de Madrid: 30

a.3. Total plazas ocupadas: 122

Aptas para personas autónomas: **8** Con movilidad reducida: **0**

Aptas para personas dependientes: **114** Con movilidad reducida: **56**

b) Datos registrados del centro en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social:

b.1 Denominación: Coincidente con el dato registrado.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

b.2 Dirección: Coincidente con el dato registrado.

b.3 Teléfono: Coincidente con el dato registrado.

b.4 Correo electrónico: Coincidente con el dato registrado.

b.5 Titular: Coincidente con el dato registrado.

b.6 Teléfono titular: Coincidente con el dato registrado.

b.7 Entidad Gestora: No hay entidad gestora. N.I.F.:

c) Inmueble compartido con otros centros/servicios: No.

d) Otros datos de interés: Sí:

- De conformidad con la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, disposición XV, Establecimientos sanitarios y de Servicios sociales en su apartado sexagésimo cuarto punto 5, el cumplimiento de las medidas indicadas en dicho apartado de la mencionada Orden, serán recogidos en el Anexo I de esta acta.
- Informa el director/persona responsable en ausencia del director/persona que atiende la visita de inspección que más del 80% de los residentes y trabajadores tiene cubierta la vacunación contra el SARS-COV-2 con pauta completa.

e) Disponen de Plan de Contingencia al que alude el artículo 10.3 de la Ley 2/2021, de 29 de marzo, referido en el punto 3 de la apartado sexagésimo cuarto de la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, cuya valoración corresponde a la autoridad sanitaria: Sí

f) Los usuarios autónomos hacen uso de la mascarilla o, en su caso, mantienen distancia de seguridad interpersonal: Sí

g) Los usuarios dependientes utilizan mascarilla o, en su caso, mantienen distancia de seguridad interpersonal: Sí

h) Los trabajadores utilizan la mascarilla como medida de prevención e higiene: Sí

i) El centro da cumplimiento a la Resolución 2026/2020 de la Secretaría General Técnica de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad por la que se aprueban las instrucciones relativas a la obligación de remitir información sobre su situación ante la crisis sanitaria ocasionada por el covid-19, cumplimentando correctamente los datos, a través del sistema informatizado existente al efecto: Sí

j) Acreditan mediante declaración responsable suscrita por el director del centro, que cumplen con las medidas de apertura descritas en el documento “Actualización respecto a las medidas a adoptar en las residencias de mayores en la Comunidad de Madrid”: Sí

k) Se acredita remisión de la citada declaración responsable a la Dirección General de Atención al Mayor y la Dependencia: Sí

l) Requerimientos de subsanación: No.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

2º.- PERSONAL DEL CENTRO

- a) **Relación de trabajadores/as:** Al tratarse de un centro con plazas financiadas con fondos públicos de la Comunidad de Madrid, la información relativa a los/las trabajadores/as obra en poder de la Unidad responsable en la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- b) **Personal de presencia física en el momento de la inspección:** 1 director, 1 doctora, 2 enfermeras, 1 trabajadora social, 1 supervisora, 14 auxiliares de geriatría, 1 fisioterapeutas, 2 terapeutas ocupacionales, 4 limpiadoras, 1 persona de mantenimiento, 1 recepcionista, y 2 personas en cocina.
- c) **Director/a:** D. Francisco de Julián Álvarez.
- c.1. **Dispone del reconocimiento de acciones formativas habilitantes:** Sí.
- c.2. **Persona responsable en ausencia del/de la director/a:** Sí. Dña. trabajadora social, según nota expuesta.
- c.3. **Datos inscritos en el Registro de directores de centros de servicios sociales:** El/la director/a está vinculado/a como tal a este centro.
- d) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- e) **Requerimientos de subsanación:** No.

3º.- ÁREA RESIDENCIAL

- I. **NUMERO TOTAL DE HABITACIONES Y NUMERO DE CAMAS EN CADA DORMITORIO:**
Noventa dormitorios (cuarenta y cuatro individuales y cuarenta y seis dobles), según manifiesta la persona informante.
- II. **DORMITORIOS OCUPADOS:** Se visitan los siguientes dormitorios: 217, 314, 321, 322, 407, 415, 502, 512.
- a) **Limpieza:**



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

- a.1 Estancia:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- a.2 Lencería:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- b) Equipamiento/dotación:** Deficiencias observadas: En el dormitorio 502 se ha retirado una de las cortinas sin constancia de documento acreditativo de su retirada.
- c) Sistema de llamadas de urgencia:** Disponen de sistema de llamadas de urgencia operativo y atendido o de un sistema alternativo, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- d) Otros datos de interés:** Sí: Ninguno de los usuarios dispone de llaves de su dormitorio, según manifiesta la persona informante.
- e) Requerimientos de subsanación:** b) Se requiere para que el mobiliario y equipamiento de los dormitorios se ajuste a las necesidades y tipología de las personas usuarias que los ocupan, disponiendo de la dotación exigida en la normativa de servicios sociales.

III. ASEOS / BAÑOS:

- a) Núm. de baños incorporados a dormitorios y/o de uso individual:** Sesenta y nueve, según manifiesta la persona informante.
- b) Núm. de baños comunes:** Diecisiete, según manifiesta la persona informante, que puntualiza que actualmente se encuentran fuera de uso como medida de prevención ante la situación de crisis sanitaria.
- c) Limpieza:**
- a.1. Estancia:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- a.2. Lencería:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

d) Equipamiento/dotación: El mobiliario y equipamiento se ajustan a las necesidades y tipología de las personas usuarias, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa de servicios sociales.

e) Otros datos de interés: Sin más datos relevantes.

f) Requerimientos de subsanación: No.

IV. COMEDORES.

a) Limpieza:

a.1. Estancia: Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

a.2. Lencería: Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

b) Menú:

b.1 Supervisado y firmado por personal cualificado Sí.:

b.2 Garantizado el conocimiento público con antelación mínima de 24 horas: Sí.

b.3 Concordancia del menú expuesto y supervisado con el servido: Sí.

c) Equipamiento/dotación: El mobiliario y equipamiento se ajustan a las necesidades y tipología de las personas usuarias, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

d) Otros datos de interés: En los comedores en 1 turno en la mayoría de la plantas salvo la planta segunda que se hacen dos turnos.

e) Requerimientos de subsanación: No.

V. ESTANCIAS COMUNES.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

- a) Limpieza:** Adecuada higiene, confort y salubridad, no observándose deficiencias en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- b) Equipamiento/dotación:** Mobiliario y equipamiento conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- c) Otros datos de interés:** Se guarda distancia de seguridad 1,5 m en zonas comunes.
- d) Requerimientos de subsanación:** No.

4º.- ÁREA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

a) Atención especializada pautada:

a.1. Conservación de la medicación: Las condiciones de seguridad, conservación y control de los medicamentos son conformes a la normativa vigente en materia de servicios sociales. La medicación se custodia en despacho de enfermería en planta 1 en gavetas individuales por usuario. Se realiza muestreo de gavetas y de medicación en stock y no se encuentra medicación caducada. En cada una de las plantas se ubica carro con las bandejas de medicación preparada para los residentes de cada planta.

a.2. Preparación de la medicación:

a.2.1. Personal que prepara la medicación: En sistema SPD, en bolsitas la medicación cónica y emblistable.

a.2.2. Coincidencia del tratamiento prescrito con el preparado: Sí. Se toma una muestra de la medicación coincidiendo la medicación prescrita con la preparada.

a.2.3. Sistema de preparación: Sí.. En sistema SPD, en bolsitas la medicación cónica y emblistable.

a.3. Prestación de la atención asistencial pautada: Por auxiliares de enfermería. Se comprueban pautas de oxígeno de tres usuarias que tiene puesto el mismo durante la visita y coinciden con la pauta con la puesta.

a.4. Organización higiénico-sanitaria: La organización higiénico-sanitaria de los medicamentos es conforme a la normativa vigente en materia de servicios sociales, garantizando las condiciones de seguridad y control de los mismos.

b) Medidas de sujeción:

b.1. Medidas alternativas: Sí.

b.2. Prescritas por profesional médico: Sí.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

b.3. Prescripción referida al tipo, motivo y duración de la medida utilizada: Sí.

b.4. Consentimiento informado: Sí.

b.5. Revisión diaria y periódica de la medida de sujeción: Sí.

b.6. Información complementaria: Centro libre de sujeciones

c) Enfermería: El centro dispone de enfermería conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales. Cuentan con 7 camas de enfermería, no estando ninguna de las camas ocupadas en el momento de la inspección.

d) Sistema de información y de incidencias:

d.1 Sistema de información y de incidencias utilizado: A través de base de datos informática ResiPlus. **Cumplimentación de la información y las incidencias:** El sistema garantiza la ejecución, continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que recibe la persona usuaria por parte del personal y su responsable. Se observan notas continuadas y recientes en los perfiles examinados.

e) Registros: Los registros utilizados están debidamente cumplimentados permitiendo la ejecución de las tareas, su conocimiento y control por parte del personal y su responsable. Los registros de atenciones y cuidados diarios muestreados se encuentran al día y cumplimentados con regularidad.

f) Otros datos de interés: Sin más datos relevantes.

g) Requerimientos de subsanación: No.

5º.- CUIDADOS BÁSICOS A LA PERSONA USUARIA

a) Aseo personal: Se observa una correcta higiene personal de las personas usuarias.

b) Muda de ropa, complementos, órtesis y otras ayudas técnicas: Se observa una adecuada limpieza de la ropa, de los complementos, órtesis y otras ayudas técnicas que llevan y/o utilizan las personas usuarias, siendo aquélla ajustada a la temperatura y estación del año.

c) Supervisión de personas usuarias dependientes: El centro dispone de medidas específicas de prevención, supervisión e intervención para las personas usuarias dependientes.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

- d) Intimidad personal:** En las atenciones prestadas a las personas usuarias se garantiza su intimidad.
- e) Horarios y organización del centro:** Los horarios de alimentación, higiene, descanso y aseo personal de las/los usuarias/os son adecuados conforme a los estándares de vida socialmente admitidos. Según manifiesta la persona informante, los usuarios son levantados y aseados a partir de las 7:30 horas, desayunan a partir de las 8:30 horas, comen a las 14:00 horas, meriendan a las 17:00 horas y cenan a las 20:30 horas, puntualizando que también se les ofrece una hidratación (zumos) a las 12:00 horas, y recena sobre las 23:00 horas.
- f) Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- g) Requerimientos de subsanación:** No.

6º.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- a) Sistema de reclamaciones:**
- a.1. Las hojas de reclamaciones están a disposición de las personas usuarias y se ajustan en su contenido a la normativa vigente en materia de servicios sociales.:** Sí. Se presentan ante la inspección.
- a.2. Quejas y/o reclamaciones interpuestas en el centro:** Se han interpuesto las siguientes reclamaciones desde la última inspección efectuada al centro:
N353 de 15 de octubre de 2021, en relación con la desaparición de un anillo a una residente. Se solicita su envío y el de la respuesta dada a la misma.
- b) Protocolo de actuación en quejas y reclamaciones:** Sí. Respuesta por escrito o mediante reunión con el interesado.
- c) Sistema de sugerencias:** Sí. Hojas de sugerencias
- d) Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- e) Requerimientos de subsanación:** No.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

7º.- DOCUMENTACIÓN

- a) **Registro de personas usuarias:** Conforme se establece en la normativa vigente en materia de servicios sociales. En de base de datos informática ResiPlus.
- b) **Publicidad:**
- b.1. **Decálogo de derechos:** Sí.
 - b.2. **Precios comunicados:** Sí.
 - b.3. **Servicios que se prestan:** Sí.
 - b.4. **Certificado de evaluación de calidad:** Sí.
 - b.5. **Identificación de la persona responsable del Centro en ausencia del/de la Director/a:** Sí.
- c) **Programación anual de actividades:** Sí.
- d) **Póliza de seguros y recibo en vigor:** Sí. .
- Tipo: Cobertura de los daños que puedan causar a las personas y sus bienes los profesionales y personas dependientes del servicio o centro Número: 48-RHC-003433-02 Compañía aseguradora: Fecha vencimiento: 31/10/2022
- Tipo: Cobertura de los daños que puedan sufrir los inmuebles por cualquier causa. Número: 107327611 Compañía aseguradora: Fecha vencimiento: 31/10/2022
- Tipo: Número: Compañía aseguradora: Fecha vencimiento:
- e) **Reglamento de régimen interior:** Sí.
- f) **Expediente personal de atención especializada:** Sí.
- f.1. **Programa de intervención individual actualizado:** Sí.
 - f.2. **Constancia documental de la participación y conocimiento del usuario o su representante.** Sí.
- g) **Contrato/documento de admisión:** Sí.
- h) **Certificado de desinsectación y desratización:** Sí. Del 13 de enero de 2022.
- i) **Certificado de mantenimiento de aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios:** Sí. De 24 de febrero de 2022.
- j) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- k) **Requerimientos de subsanación:** No.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

8º.- REQUISITOS COMUNES A LAS DISTINTAS ÁREAS DEL CENTRO

- a) **Temperatura:** Conforme establece la normativa en materia de servicios sociales y en todo caso adecuada al actual periodo estacional.
- b) **Mantenimiento:** Deficiencias observadas: En las plantas no reformadas continúan observándose deficiencias de mantenimiento general análogas a las observadas en la inspección anterior (rozaduras en algunas puertas y sus marcos, rozaduras en las paredes de algunos dormitorios, y manchas de humedad en el techo de alguno de los baños).
- c) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- d) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- e) **Requerimientos de subsanación:** b) Se requiere para que se garanticen el mantenimiento, conservación y reparación de las instalaciones del centro, con el fin de evitar su deterioro y garantizar, tanto la seguridad de las personas usuarias como la calidad en la atención prestada.

9º.- CALIDAD.

Los datos se obtienen a través de la información facilitada por

- a) **Sistema de evaluación de calidad:** Evaluación externa del sistema de calidad. Certificado UNE EN ISO 9001:2015 emitido por Lloyds Register y caducidad el 16/07/2022.
- b) **Evaluación de la satisfacción a las personas usuarias:** Sí.
- c) **Protocolos implantados en el ámbito de la mejora de la calidad:**
- 1.1. **Protocolo de acogida y adaptación:** Sí.
 - 1.2. **Protocolo de valoración:** Sí.
 - 1.3. **Protocolo de sujeciones físicas:** Sí.
- d) **Sistema de comunicación:** Periódicamente.

Sistema de comunicación periódico habitual semestral.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

Modelo habitual de comunicación: Cita presencial.

- e) **Cauce de participación en el programa de actividades del centro:** Encuesta anual.
- f) **Plan de formación continua del personal** Sí.:
- g) **Nº total de usuarios con sujeción prescrita: Diurnas:**
- g.2. **Nocturnas:**
- g.3. **Barandillas:**
- h) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- i) **Requerimiento de subsanación:** No.

10º.- OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

- a) **Licencia municipal que autorice el ejercicio de la actividad/funcionamiento:** Tipo y fecha: 05/04/2011 (núm. 147), según consta en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.
- b) **Autorización de servicios sanitarios en centro no sanitario:** Sí. C.3 núm. SS01384, de 25/09/2017, para las unidades U.1, 2, 59, 60 y 72.
- c) **Otros datos de interés:** Sí: **Se recuerda a la persona que facilita e informa la inspección que en el siguiente enlace puede consultar la normativa, protocolos y demás información relacionada con la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en el ámbito de los centros y servicios sociales:** <https://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/entidades-centros-servicios-accion-social>

11º.- REQUERIMIENTOS DEL ACTA ANTERIOR: 102/VCBS/2021 de 16 de julio de 2021.

a) Subsanados: Los siguientes:

- Se presenta ante la inspección informes médicos relativos a la retirada de lo llamadores del sistema de llamada de emergencia en los que se consigna la identidad de los correspondientes usuarios, los motivos de su retirada y la medida adoptada para suplir su falta.
- Se han comunicado los precios 2022.

b) No subsanados: Los siguientes:

- Continúan observándose deficiencias de mantenimiento general análogas a las observadas en la inspección anterior (rozaduras en algunas puertas y sus marcos, rozaduras en las

**Comunidad
de Madrid**Dirección General de Evaluación, Calidad e
InnovaciónCONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIALSubdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

paredes de algunos dormitorios, y manchas de humedad en el techo de alguno de los baños).

Se reitera para que den cumplimiento a los requerimientos no atendidos a la fecha de la presente inspección.

c) No se ha podido comprobar la subsanación de los siguientes requerimientos cuyo cumplimiento se verificará en la siguiente visita de inspección: Los siguientes:

12º REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

Al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, deberá aportar en el plazo de **10 días hábiles** a partir del siguiente al de la fecha de la presente acta, por cualquiera de 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, la documentación que a continuación se relaciona, dirigida al Área de Inspección de la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, **con expresa indicación del número de la presente acta:**

- **Hoja de reclamación presentada y respuesta dada a la misma.**

El artículo 14.2 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece quienes son los obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, entre los que se encuentran las personas jurídicas.

La no aportación de la documentación solicitada en el plazo señalado se encuentra tipificada como infracción muy grave en el artículo 29.g) 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, al “impedir, obstruir, o dificultar de cualquier modo la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo, así como no prestarle la colaboración y auxilio requeridos en el ejercicio de sus funciones”.

Si precisara alguna consulta con carácter previo a la entrega de los documentos requeridos en esta acta, podrá hacerlo telefónicamente ante el/la inspector/a actuante en el número 91 392 52 69, o

**Comunidad
de Madrid**Dirección General de Evaluación, Calidad e
InnovaciónCONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIALSubdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado anteriormente cira-inspeccion@madrid.org.

Lo manifestado en la presente acta se entiende sin perjuicio de otros incumplimientos que pudieran existir y que no se hubiesen recogido en la misma.

INFORMACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD, LECTURA Y FIRMA DEL ACTA

El personal inspector guardará secreto y sigilo profesional respecto de los asuntos objeto de la actuación, de conformidad con el artículo 21 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.

El contenido del presente documento es absolutamente reservado. Los datos personales contenidos en el mismo serán tratados de conformidad con 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. Queda prohibido cualquier uso (acceso, difusión, cesión...) para una finalidad distinta a la que justifica esta entrega. Las medidas de seguridad 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 este documento como cualquier otra persona que tenga acceso al mismo.

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, en testimonio de lo actuado se levanta la presente acta y tras la lectura de la misma ante la persona que ha atendido esta inspección, se le hace entrega de un ejemplar firmado por el personal inspector actuante.

Es todo cuanto manifiesto siendo las 15:00 hs.

El/La inspector/a

Firmado digitalmente por: SEUDONIMO - INSPECTOR CIRA NRP0574773070I2651 - COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2022.03.08 21:27

LA PRESENTE ACTA SE LEVANTA EN EL MARCO DE LA CRISIS SANITARIA OCACIONADA POR EL COVID-19 , DE CONFORMIDAD CON LA LEY 2/2021, DE 29 DE MARZO, DE MEDIDAS URGENTES DE PREVENCIÓN, CONTENCIÓN Y COORDINACIÓN PARA HACER FRENTE A LA CRISIS SANITARIA OCACIONADA POR EL COVID-19.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

Subdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

ANEXO I

- Disponen de Plan de Contingencia al que alude el artículo 10.3 de la Ley 2/2021, de 29 de marzo, referido en el punto 3 de la apartado sexagésimo cuarto de la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, cuya valoración corresponde a la autoridad sanitaria: Sí

-Los usuarios autónomos hacen uso de la mascarilla: Sí

-Los usuarios dependientes utilizan mascarilla o, en su caso, mantienen distancia de seguridad interpersonal: Sí

-Los trabajadores utilizan la mascarilla como medida de prevención e higiene: Sí

-Acreditación de coordinación con atención primaria, área de salud pública y geriatra de referencia, en su caso. Sí

-Prevención: existe plan de sectorización: Sí

-Dispensadores de solución **hidroalcohólica** desinfectante en todos los lugares estratégicos (entrada al centro, zonas comunes...). Sí

-Cumplimiento de la medida de prevención: **lavado de manos** en el centro por parte del personal a usuarios dependientes (cada 1 o 2 horas). Sí

-**Protocolo de desinfección semanal y diario del centro**, así como **registros sobre limpieza y desinfección** de zonas, espacios, mobiliario (ayudas técnicas, muebles, pomos de puertas, aseos, etc.) y en general del centro, firmado por parte de los trabajadores que lleven a cabo la misma, para acreditar dicha desinfección. Sí

-Instalación de **porta pañuelos** desechables en salas de espera y espacios comunes Sí

**Comunidad
de Madrid**Dirección General de Evaluación, Calidad e
InnovaciónCONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIALSubdirección General de Inspección de Centros y
Servicios Sociales

-Instalación de **contenedores de residuos con tapa** de apertura con pedal, en salas de espera y zonas comunes. Sí

-Disponen de espacios concretos establecidos para recibir **visitas**, preferiblemente al aire libre y siempre guardando la distancia social establecida. Sí

-Cumplimiento de la medida de prevención: **desinfección rápida y segura de los elementos usados después de cada visita**. Sí

-**Registro declaraciones responsables** comprometiéndose a cumplir normas de seguridad e higiene durante su salida del centro y a comunicar cualquier incidencia, de residentes autónomos que salgan solos o los familiares que acompañen como responsables a un residente. Sí

-**Registro de entradas y salidas** del recinto Sí

-**Registro de visitas a usuarios**, incluyendo las recomendaciones de temperaturas y preguntas sobre síntomas compatibles con COVID-19, registro de higiene de manos y puesta de mascarilla. Sí

-**Bolsa de trabajo** propia para el centro, tanto de personal sanitario, como de personal gerocultor, así como personal imprescindible (cocineras, limpiadoras y otros profesionales en su caso). Sí

-Área de almacenamiento de EPIS, en la que disponen de material de reserva para 14 días. Sí

-**Observaciones:**



PARTE DE **Bupa**
Residencial Henares,
Sanitas Mayores S.L.
Miguel Delibes, 2
28806 Alcalá de Henares
Tel. 91 830 35 11
Fax 91 830 05 29

**Subdirección General de Inspección de Centros y
Consejería de FAMILIA, JUVENTUD y POLITICA SOCIAL**
Comunidad de Madrid

Acta de inspección.: 026/VPPS/2022

Alcalá de Henares a 9 de Marzo de 2022

En relación con el requerimiento de fecha 8 de marzo de visita realizada ese mismo día, le adjuntamos la documentación solicitada:

- **Reclamación nº 353**
- **Respuesta de reclamación nº 353**

Estamos a su disposición para cualquier aclaración adicional que sea necesaria.

Atentamente,

~~Francisco de Julián Álvarez~~
~~Director, Centro Residencial Henares~~
~~Sanitas Mayores~~

CENTRO RESIDENCIAL HENARES

Tipología Mixta
 Miguel Delibes, 2, 28806, Alcalá de Henares (Madrid)
 Nº Registral: c2620

Datos Entidad Titular **Relación Emisor**

Denominación de la Entidad Titular: **Sanitas Mayores, S.L.**
 CIF: **B-58937178** Nº Registro: **E1188**

- Familiar
- Residente
- Otros (indicar relación con el Centro)

Datos Emisor / Residente

Nombre: _____ Parentesco: **Hijo**
 Datos de Contacto
 Nombre del Residente: _____ Fecha ingreso: **29/10/2020**

(Marcar con una X la casilla correspondiente) **FELICITACIÓN** **RECLAMACIÓN**

Buenas tardes, me dirijo a la dirección del Centro Sanitas Mayores en Alcalá de Henares, en referencia de un contenido que se hace llegar telefónicamente Concepción Flores Nieto pariente Hija de la residente _____ con alta en su centro de día y asignada plaza de la comunidad Madrid donde tiene concertado que Concepción Flores y Dirección han mantenido conversación presencial donde le indique el rescindir contrato y se dirige a tramitación a otro Centro y que me confirme licencia asistenta social que ya se ha tramitado dicha petición. Solicito copia de dicha tramitación. Alejo que María Nieto no tiene intención de rescindir del contrato y que este es plena facultades para tomar decisiones por su propia voluntad y que María Flores persona responsable y deudor solidario según contratos redactados por su centro y firmados por ambas partes que bajo mi criterio dicho acuerdo no tiene validez y que paralice dicha tramitación; cualquier tramitación debe ser notificada por escrito y a las personas que conste en el contrato dando imagen de no buena intencionalidad. *(NOTARJO muy líneas para continuar)*

Fecha / Hora actual: 15/10/2021 19:24	Fecha / Hora recepción: 15/10/2021 19:22
Anexos: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Vía de Recepción:
Firma Cliente / Responsable:	Nombre y firma quien la recibe:

En caso de necesitar más espacio solicitar hojas en blanco

Alcala de Henares

15/10/2021

Buenas tardes, me dijo a la dirección del Centro Sanitas de Mayores en Alcalá de Henares, en referencia de un contenido que me hace llegar telefónicamente parentesco hija de la residente con alta en su centro el día 29/10/2020 y asignada la plaza de la comunidad de Madrid, donde tienen concertado con su centro.

Me comenta que han mantenido una conversación presencial en su centro asistiendo la dirección y asistente social, en que le han hecho saber que les invita a rescindir su contrato mantenido con en su centro Residencial Henares, y que le brinda su ayuda a la tramitación para otro centro residencial de mayores como ORPEA meco y que han tramitado y firmado Concepcion Flores, en la cual no le han dado un recibí de dicho documento.

Solicito una copia de la documentación tramitada entre Centro y dirección y Concepcion Flores.

Alego que residente de su centro, no tiene intención de rescindir el contrato con UTDS y **que esta en plena facultades para tomar decisiones por su propia voluntad, todo lo que se haga de otra manera no es voluntad de ella.**

Que como hijo de la residente y persona RESPONSABLE y DEUDOR solidario de según contrato redactado por su centro y firmado por ambas partes, comparto la opinión de mi madre.

Que bajo mi criterio dicho acuerdo entre hija de residente más dirección, no tiene ninguna validez como les haga saber en el párrafo superior.

Cualquier notificación, tramitación o sugerencias debe ser notificadas por vía carta ordinaria, certificada o burofax como es habitual en formular las notificaciones y por escrito a las personas que en su contrato consta para dejar constancia de todo ellos y hacerlo de otras maneras puede ocasionar malos entendidos, y dar una imagen de no buena intencionalidad.

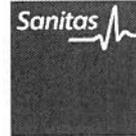
Según se ha generado estos acontecimientos y la poca falta de sensibilidad y tacto de como se ha procedido, la consecuencia es una rotura entre dos familiares.

Mi intención como hijo y responsable de y persona de confianza de ella, es velar por ella y su bienestar y según como Uds. saben esta pasando por un periodo largo de ansiedad, depresión y deseo de morir, más el agravante de pandemia que estamos pasando la ausencia y afectividad, cariños de sus familiares, creo que no es momento de hacer nada que repercuta en su estado emocional y general.

Considero que cualquier gestión que se realice en estos momentos y el estado como se encuentra a la edad de 84 años, tratada por siquiatra particular y con tratamiento medicinal por su colegiado, no es beneficioso para su salud.

Creo que mi comportamiento con su personal dentro y fuera de sus instalaciones con residentes y familiares es ejemplar.

gracias



PARTE DE *Bupa*
Residencial Henares,
Sanitas Mayores S.L.
Miguel Dolores, 2
28806 Alcalá de Henares
Tel 91 830 05 11
Fax 91 830 05 29

Att.:

Alcalá de Henares a 18 de octubre de 2021

Estimado Sr. Flores,

He leído con atención su carta de fecha 15 de octubre en la que pone de manifiesto una serie de aspectos que pasamos a contestarle a continuación.

La reunión que indica que se mantuvo con su hermana, Dña. _____ es la misma de la que Ud. estaba completamente informado mediante mensaje en la App., y que Ud. mismo eligió el día y fecha de las dos opciones propuestas.

El objeto de dicha reunión fundamentalmente era explicar las dos opciones que actualmente tenemos de cara a la salida de su madre del centro. Hecho en el que estábamos en principio todos de acuerdo. En concreto Ud. ha manifestado su voluntad de realizar el cambio por su disconformidad con el trabajo realizado en el centro, como así nos ha manifestado.

En la reunión mantenida se explica que el centro tiene motivos suficientes para solicitar el traslado de su madre, situación que entiende su hermana, Dña. _____. En su escrito Ud. afirma que su comportamiento dentro y fuera del centro, con el personal y el propio centro ha sido ejemplar, opinión que el centro no comparte.

En cuanto al traslado de su familiar, como ya le hemos explicado, opinamos que no debería existir ningún problema más allá del período de adaptación.

Si Ud. y su madre rechazaran esta solicitud de traslado voluntario, la otra opción sigue siendo la solicitud a Comunidad de Madrid de traslado por parte del centro.

Reciba un cordial saludo.

Atentamente, / /

Recibido pero no conforme
con lo redactado

Director Centro Residencial Henares