



RESIDENCIAS PARA LA TERCERA EDAD: ANALIZADAS 125 PÚBLICOS, PRIVADOS Y CONCERTADOS EN 18 PROVINCIAS

HAY LISTAS DE ESPERA EN EL 70% DE ELLAS Y UN 21% ADOLESCEN DE CARENCIAS DE CALIDAD. EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS, LOS PRECIOS DE LAS PÚBLICAS HAN ENCARECIDO MÁS, HASTA UN 23%, PERO EN GENERAL SIGUEN SIENDO MÁS BARATAS Y MEJORES QUE LAS PRIVADAS

Sigue habiendo pocas plazas y cada vez son más caras

## S

omos cada vez más longevos: en nuestro país, el 17% de la población es mayor de 65 años y dentro de dos décadas lo será casi uno de cada cuatro españoles. No es de extrañar, por tanto, que la demanda de solicitudes de ingreso en residencias para la tercera edad crezca. También la oferta de estos centros ha aumentado, aunque no mucho: en los últimos cuatro años ha pasado de 3,5 plazas cada cien habitantes a 4,14 plazas, y en el segmento de mayores de 80 años las 14 plazas cada cien habitantes son hoy 16 plazas. Pero este crecimiento es insuficiente, como lo demuestra que siete de cada diez residencias analizadas en este informe de CONSUMER EROSKI, que publicó hace cuatro años un estudio similar, tengan lista de espera. No han subido mucho las tarifas de las residencias para ancianos, ya que desde 2005 lo han hecho en un 8% de media cuando el IPC acumulado en ese periodo ha sido del 9,4%. Pero hay un matiz importante a este dato: las residencias públicas, aunque siguen siendo más económicas que las privadas y concertadas, se han encarecido, de media, un 23%. Y en un supuesto concreto muy común, el de un residente válido en habitación compartida, el incremento de tarifas es aún mayor. Hace cuatro años tenía que pagar de media en una residencia pública 775 euros, y hoy tendría que abonar 1.021 euros, un 32% más. Tarifas e incrementos onerosos, ya que las pensiones han subido un 19% durante estos cuatro años. Y porque un jubilado español cobra de media 821,5 euros (dato de diciembre 2008).

El número de residencias que han merecido un suspenso en el examen se ha reducido considerablemente, ha pasado del 14% al 3% pero se mantienen carencias poco disculpables: baños sin timbre de emergencia en dos de cada cinco residencias, un 20% de ellas sin servicio de fisioterapia y rehabilitación, el 35% sólo cuentan con un médico de cabecera como único especialista y en más de la mitad no se había realizado un simulacro de emergencia en el último año. Las públicas y concertadas sobresalen con mejores calificaciones y menos suspensos que las privadas, al igual que ocurría en 2005.

Éstas son algunas de las conclusiones a las que ha llegado CONSUMER EROSKI tras analizar 125 residencias con la misma metodología que el informe de hace cuatro años. Los técnicos de esta revista, además de recabar toda la información relevante de cada una de ellas mediante diversas gestiones, visitaron 125 residencias ubicadas en A Coruña, Álava, Alicante, Asturias, Madrid, Barcelona, Burgos, Cádiz, Granada, Guipúzcoa, Málaga, Murcia, Navarra, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza, haciéndose pasar en todas ellas por clientes ficticios. El objetivo era comprobar la atención asistencial que dispensan a sus residentes, las infraestructuras y servicios con que cuentan, el número de ancianos que corresponde a cada cuidador, el grado de intimidad y la sensación de

sentirse casi como en casa que pueda tener cada persona mayor y la atención médica que les ofrecen. También se estudió la limpieza, la seguridad y la accesibilidad de las instalaciones, y se anotaron y compararon los precios de las residencias, ya fueran privadas, concertadas o públicas. En 12 de las 125 residencias de la muestra no se permitió la visita a los hipotéticos clientes y cinco centros (de Valladolid, Alicante, A Coruña y Barcelona) no contaban con un certificado que acreditara de forma oficial que la residencia contaba con todos los elementos necesarios para asegurar una atención adecuada a los ancianos.

Con todo, la valoración media de las residencias estudiadas, un 'bien', es satisfactoria y la misma que hace cuatro años. Y, al igual que entonces, las residencias públicas no sólo se revelan más económicas sino que obtienen una mejor calificación final (7,3 puntos de media y ningún suspenso) que las privadas y las concertadas (6,7 puntos y 7,2 puntos respectivamente y un 4% de suspensos). Por territorios, obtienen peor calificación que en 2005 Cádiz y A Coruña (pasan del 'bien' al 'aceptable') y Guipúzcoa (del 'muy bien' al 'bien'). Y mejoran Barcelona, Málaga, Sevilla y Zaragoza (del 'aceptable' al 'bien') y también Vizcaya (de 'bien' a 'muy bien').

## CENTROS BIEN EQUIPADOS

Más de la mitad de las 125 residencias analizadas, el 57% eran de titularidad privada, 20% tenían carácter concertado (centros de carácter privado que ofrecen algunas plazas públicas subvencionadas por la Administración) y un 23% eran públicas (aunque pueda sorprender, ésta es la proporción de residencias públicas frente a privadas que hay en España). Además de estar acondicionadas como residencias permanentes, el 56% de estos centros pueden ofrecer plazas para estancias temporales, dar servicio como centros de día (34%) o servir de viviendas comunitarias (5%). La oferta media es de 41 habitaciones por residencia, aunque se visitaron pequeños centros de apenas cinco cuartos y una residencia en Navarra con más de 500 habitaciones. Lo más habitual es que cuenten con habitaciones individuales y dobles (idóneas para matrimonios o parejas de residentes, y más económicas que las individuales); aunque también se encontraron habitaciones triples (en 23 centros) e incluso con cuatro camas (en 7 residencias).

En general, las residencias merecen un 'bien' en servicios e infraestructuras pero destacan las visitadas en Álava, Navarra y Vizcaya con un 'muy bien' de media. En el extremo contrario, las de Asturias suspenden con un 'regular' y las analizadas en Cádiz y Zaragoza son las únicas con peores calificaciones que las analizadas en 2005, que no forzosamente fueron las mismas. El estado de mantenimiento de los centros es óptimo en general (sólo un 12% necesita reformas) y cuentan con



COSTE EN EUROS POR TIPO DE HABITACIÓN Y TIPO DE RESIDENTE EN RESIDENCIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS (1)

Tipología residente y habitación	Media 2009	Media 2005	Residencia Pública (2009)	Residencia Pública (2005)	Residencia Privada (2009)	Residencia Privada (2005)
Residente asistido* en habitación individual	1.556	1.437	1.336	1.095	1.733	1.600
Residente asistido en habitación doble	1.459	1.255	1.301	1.058	1.458	1.393
Residente válido* en habitación individual	1.247	1.203	1.039	897	1.431	1.271
Residente válido en habitación doble	1.160	1.115	1.021	775	1.359	1.100
<b>MEDIA</b>	<b>1.356</b>	<b>1.252</b>	<b>1.174</b>	<b>956</b>	<b>1.495</b>	<b>1.341</b>

(1) El precio es igual en las residencias públicas y en las plazas públicas de las residencias concertadas.  
\*Residente asistido: Que necesita ayuda para hacer las actividades básicas de la vida cotidiana.  
\*Residente válido: El que puede valerse por sí mismo. Todas las habitaciones disponen de baño completo.

habitaciones bien equipadas (con calefacción, armarios, mesillas...) aunque es raro que tengan aire acondicionado, teléfono o televisor. Tres de cada cuatro tienen aseo en el cuarto pero el baño no tiene timbres de emergencia (sí los hay en el 96% de las habitaciones). La mayor parte de las residencias dispone de asistencia farmacéutica, programas de animación socio-cultural, salas de lectura y comedor. Pero faltan gimnasios (sólo el 35% de las residencias visitadas contaban con ellos) y salas de ordenadores con conexión a Internet (sólo en el 16% de los centros).

### LIMPIEZA Y ACCESIBILIDAD

En líneas generales, el estado de **limpieza** de estos centros es correcto aunque, los jardines de 10 de las 94 residencias que cuentan con ellos se encuentran un tanto descuidados. Suspenden en este apartado las residencias visitadas en Cádiz y sobresalen una vez más las de Álava, con un 'muy bien' igual que las de Navarra y Granada. La **accesibilidad** para discapacitados también obtiene buenas calificaciones, aunque suspenden en este apartado los centros visitados en Cádiz y Málaga. Así, casi todos los visitados disponían de rampas o ascensores para subir de un piso a otro (excepto tres residencias madrileñas que sólo tenían escaleras) y tanto los baños como las habitaciones tienen, en general, suelos antideslizantes, platos de ducha con asidero e inodoro con soportes laterales.

### SEGURIDAD Y MANUTENCIÓN

Respecto a la **alimentación**, el 90% de residencias elaboran sus propios menús (el resto confían en empresas de catering) y el 96% lo adaptan a las necesidades médicas de los residentes. Para ayudar a la digestión con un pequeño paseo, un 85% disponen de espacios de recreo y paseo aunque en el extremo contrario, un 15% ni tan siquiera cuentan con una terraza o una simple zona asfaltada. Pero si hubo un apartado que destacó por encima de la media, fue la **seguridad**, que obtuvo un 'muy bien' de media y un 'excelente' en el caso de las residencias visitadas en Álava, Alicante, Guipúzcoa y Murcia. Un 92% de los centros visitados en todo el país contaban con extintores, luces y salidas de emergencia, sistemas de alarma y puertas corta fuego y excepto dos residencias en A Coruña, una en Madrid y una en Valladolid (la única provincia que obtuvo un mediocre 'aceptable') el resto disponían de un plan aprobado para posibles emergencias. Aunque, y esta fue la mayor carencia en materia de seguridad, menos de la mitad de las residencias realizaron un simulacro de incendio el año pasado.

### LISTAS DE ESPERA, EL PROBLEMA

Los 125 centros analizados tienen una media de más de 35 personas en lista de espera y sólo un 30% disponen de plazas libres. Por tanto, no todas las personas que las necesitan ven cubiertas sus necesidades de



A CORUÑA

**Residencias analizadas:** 5 (2 públicas, 2 privadas y 1 concertada)  
**Valoración media global:** ACEPTABLE

- + Todos los centros permitían a los residentes salir, recibir visitas y conservar sus enseres. Cuatro tenían servicio de fisioterapia y rehabilitación.
- Una de las residencias no tenía camas articuladas ni cuartos de baño geriátricos asistidos. Tres no disponían de sala de consulta médica.



CÁDIZ

**Residencias analizadas:** 4 (1 pública, 1 privada y 2 concertadas)

**Valoración media global:** REGULAR

- + Todas las instalaciones contaban con plan de emergencia. La mitad realizaron simulacros de incendio en 2008.
- Un centro necesitaba reformas, la mitad no permitían recibir visitas en la habitación y otro no tenía accesos para discapacitados.



NAVARRA

**Residencias analizadas:** 6 (4 públicas y 2 privadas)  
**Valoración media global:** MUY BIEN

- + Todas tienen camas articuladas y permiten acompañar a los residentes enfermos durante la noche.
- Dos centros sin programa de animación socio-cultural, uno sin baños geriátricos y cinco no alojaban en la planta baja a los residentes con menor movilidad.



ÁLAVA

**Residencias analizadas:** 8 (5 públicas, 2 privadas y 1 concertada)

**Valoración media global:** MUY BIEN

- + Todas las residencias tenían habitaciones y aseos con timbre de llamada.
- Dos centros carecían de plazas de parking para discapacitados y otros dos tenían aseos comunes para visitas y familiares sin adaptar.



GRANADA

**Residencias analizadas:** 4 (1 pública y 3 privadas)

**Valoración media global:** BIEN

- + El estado de conservación del exterior era muy bueno. En general el estado de mantenimiento de las habitaciones y los aseos era bueno.
- Todas disponían en las inmediaciones paradas de autobuses pero no de taxis. Sólo una contaba con recepción las 24 horas del día.



SEVILLA

**Residencias analizadas:** 7 (4 privadas, 2 concertadas y 1 pública)

**Valoración media global:** ACEPTABLE

- + Cinco residencias ofrecen servicio de podología. La mayoría cuentan con rampas o ascensores y todas permiten a los residentes conservar sus enseres personales.
- Faltan unidades médicas de tratamiento especializado en casi todos los centros.



ALICANTE

**Residencias analizadas:** 6 (3 públicas, 2 privadas y 1 concertada)

**Valoración media global:** BIEN

- + Aseos con todos los elementos de accesibilidad necesarios en las habitaciones. Todas las residencias habían realizado simulacros de incendio en 2008.
- Los centros no contaban con un médico permanente y un centro no disponía de camas articuladas.



GUIPÚZCOA

**Residencias analizadas:** 8 (2 públicas, 1 privada y 5 concertadas)

**Valoración media global:** BIEN

- + Rampas o ascensores en todas las residencias y habitaciones adaptadas para discapacitados. Cinco centros tenían geriatras.
- Seis centros no admitían a ancianos por estancias temporales.



VALENCIA

**Residencias analizadas:** 8 (4 privadas, 3 concertadas y 1 pública)

**Valoración media global:** BIEN

- + Todos los centros permiten visitas en las habitaciones y ofrecen servicio de peluquería.
- Sólo dos residencias contaban con médicos especialistas.



ASTURIAS

**Residencias analizadas:** 7 (1 pública y 6 privadas)  
**Valoración media global:** ACEPTABLE

- + En cinco de los siete centros analizados se permitía a la familia o amigos estar con el residente enfermo a cualquier hora del día o de la noche.
- Faltaban baños completos y programas de animación socio-cultural en cuatro residencias y zona de paseo y recreo en una.



MADRID

**Residencias analizadas:** 11 (todas privadas)  
**Valoración media global:** BIEN

- + La media de personas en lista de espera (23), es inferior a la media (35).
- Uno de los centros no elaboraba dietas especiales por prescripción médica. Casi ninguno disponía de unidades de tratamientos especializados (diálisis...).



VALLADOLID

**Residencias analizadas:** 5 (3 privadas y 2 públicas)  
**Valoración media global:** ACEPTABLE

- + Todas las residencias tenían camas articuladas y ofrecían servicio de podología y de fisioterapia y rehabilitación.
- Dos centros carecían de rampas en la entrada, y otros no permitían llevar enseres personales.



BARCELONA

**Residencias analizadas:** 11 (4 públicas y 7 privadas)  
**Valoración media global:** ACEPTABLE

- + Todos los centros tenían baños geriátricos asistidos, permitían recibir visitas y conservar enseres personales. Nueve tenían camas articuladas.
- El estado de conservación de cuatro edificios fue 'regular' y en tres ocasiones el interior obtuvo la misma calificación.



BURGOS

**Residencias analizadas:** 5 (todas privadas)  
**Valoración:** ACEPTABLE

- + Todos los centros permitían visitas en las habitaciones y contaban con sistemas de seguridad, como luces y salidas de emergencia y extintores.
- Sólo en una residencia el médico ofrecía sus servicios de forma permanente.



MÁLAGA

**Residencias analizadas:** 7 (todas privadas)  
**Valoración media global:** ACEPTABLE

- + Es una de las pocas ciudades que cuenta con médico internista en una las residencias seleccionadas.
- En tres residencias, no se permitió la visita a los aseos. 3 residencias no cuentan con sala de curas específica.



MURCIA

**Residencias analizadas:** 8 (3 privadas y 5 concertadas)  
**Valoración media global:** MUY BIEN

- + La mayoría de los centros tienen jardín y todos, timbre en las habitaciones. Dos centros cuentan con neumólogo, especialista en cuidados intensivos y geriatra.
- Faltan timbres en los aseos de la mitad de los centros. En tres no existe un servicio de registro de las visitas.



VIZCAYA

**Residencias analizadas:** 8 (4 privadas y 4 concertadas)  
**Valoración media global:** MUY BIEN

- + En más de la mitad de los centros se acompaña a los residentes que lo desean a hacer gestiones externas.
- Cuatro centros no permiten al residente ofrecer un refresco o un aperitivo a sus visitas. Ninguno cuenta con una sala de postoperatorio.



ZARAGOZA

→ **Residencias analizadas:** 7 (5 privadas y 2 públicas)  
→ **Valoración media global:** ACEPTABLE

- + El médico acude varios días fijos a la semana a pasar consulta en casi todas las residencias y todas tienen jardín.
- Un centro no tenía timbres en los baños. Sólo uno disponía de un geriatra, el resto contaban únicamente con un médico de cabecera.

manutención, atención y alojamiento. Aunque en términos generales, los centros intentan cubrir todas las necesidades de sus residentes y dar una atención integral contando para ello con personal sanitario y social además de servicios de limpieza, cocina, gestión o administración. El apartado de atención asistencial fue valorado globalmente con un 'bien' que llegó al 'muy bien', una vez más, en el caso de las residencias de Álava.

Así, dos de cada tres residencias tienen un médico permanente (en un 35% se trata de un médico de cabecera), el 83% disponen de consulta médica, el 53% tienen sala de enfermería propia, el 80% cuenta con servicio de fisioterapia y rehabilitación, tres de cada cuatro tienen camas articuladas para todos los residentes y la mayoría cuentan con baños geriátricos (todas las concertadas, el 94% de las privadas y el 80% de las públicas). Escasean postoperatorios (sólo el 10% los tiene) o unidades especializadas para tratar casos de alzheimer o demencia senil. Existe de media una persona responsable (enfermeros, ATS, médicos y auxiliares) por cada tres usuarios, aunque los porcentajes son mejores en las residencias públicas que en las privadas (2,8 y 3,3 residentes por trabajador respectivamente). De noche, cuando se trata de atender sólo emergencias puntuales, la cifra es de un trabajador cada 25 residentes (aunque siempre está en contacto con los servicios sanitarios de emergencia). Las residencias visitadas en Murcia destacan positivamente por el mayor número de geriatras, neumólogos y profesionales de cuidados paliativos.

### UN HOGAR FUERA DEL HOGAR

Se ha evaluado hasta qué punto las residencias permiten a sus usuarios sentirse como en casa y aunque este apartado ha merecido un 'bien', el resultado ha sido peor que en 2005. Fallan las residencias visitadas en Cádiz con un 'regular' y las de Zaragoza con un mediocre 'aceptable'. Destacan con un 'muy bien' las de A Coruña, Álava, Murcia, Navarra y Valencia. La mayoría de los centros visitados (un 96%) permitían a sus usuarios salir y entrar libremente y todos (excepto seis) les abren la posibilidad de trasladarse con sus muebles y enseres. Casi todos los centros permiten a los residentes recibir visitas en sus propias habitaciones y un 70% les dejan quedarse con ellos siempre que se encuentren delicados de salud.

### SUBEN LOS PRECIOS

Se anotaron grandes diferencias entre tarifas en función fuera la titularidad del centro (público, privado o concertado), su oferta de servicios, el tipo de habitación que se elija (las individuales suelen ser unos 100 euros más caras que las compartidas) y el estado de salud del residente (si es dependiente pagará aproximadamente 300 euros más de mensualidad). La tarifa media es de

## ¿CÓMO ELEGIR UNA BUENA RESIDENCIA?

**VISITA:** Infórmese sobre su funcionamiento y visite las instalaciones.

**UBICACIÓN:** Elija un centro cercano al lugar en el que vivan su familia o sus amistades cercanas.

**ACCESOS:** Cerciórese de que las entradas y salidas estén asfaltadas, con rampas o ascensores.

**INTERIOR DEL CENTRO:** Compruebe que no haya barreras u otro tipo de obstáculos, que los recorridos interiores dispongan de pasamanos y buena iluminación. Si hay más de una planta debe haber ascensores.

**HABITACIONES:** Compruebe que sean amplias, bien ventiladas e iluminadas y a ser posible, con aseo completo.

**SEGURIDAD:** Interésese por los sistemas de emergencia, antiincendio y alarma del centro.

**PLANTILLA:** Asegúrese de que la residencia dispone de personal suficiente, con la titulación exigida y la experiencia necesaria. Lleve todo su historial médico para confirmar su medicación, dieta o tratamiento.

**HORARIO DE VISITAS:** Debe ser amplio y flexible.

**DIETA SEMANAL:** Tiene que ser variada y estar supervisada por un médico.

**SERVICIOS:** La residencia debe tener terapias ocupacionales, sala de rehabilitación y/o gimnasio, baños geriátricos asistidos, sala de consulta médica, cuarto de curas y salas comunes suficientes y amplias. Solicite información sobre los servicios incluidos y excluidos en el precio.

1.356 euros al mes frente a los 1.252 euros que se pagaban hace cuatro años (8% de incremento frente a 9,4% de subida del IPC en el mismo periodo). En los centros públicos el precio es menor, 1.174 euros de media frente a los 1.500 euros de los privados. Aquellas personas que no puedan hacer frente a este gasto pueden pedir el ingreso en una residencia pública o aspirar a conseguir una plaza subvencionada en una residencia concertada. Tendrán que abonar un 75-90% de la mensualidad aunque se les exigirán ciertos requisitos socio-económicos.

### LA MEJOR OPCIÓN: PÚBLICAS O CONCERTADAS

Los centros públicos y concertados son más baratos y obtienen mejores calificaciones que los estrictamente privados en el examen realizado por esta revista. El 87% de las residencias públicas y el 84% de las concertadas se valoraron con un 'muy bien' o un 'bien' mientras que ese porcentaje fue del 73% en el caso de los centros privados. Los únicos cuatro casos que suspendieron la prueba de la revista con un 'regular' o un 'mal' resultaron ser residencias privadas y concertadas, frente a las públicas que no merecieron ningún suspenso. También es significativa la proporción de residencias que se quedan con un mediocre 'aceptable': un 23% de las privadas, un 14% de las públicas y un 12% de las concertadas. //



### EXAMEN A LAS RESIDENCIAS DE MAYORES: PRUEBA PRÁCTICA EN 125 RESIDENCIAS

	Infraestructuras (1)	Atención asistencial (2)	Sentirse como en casa (3)	Seguridad (4)	Accesibilidad (5)	Limpieza (6)	MEDIA POR CIUDAD
A Coruña	Bien	Regular	Muy Bien	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Álava	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Excelente	Bien	Muy Bien	Muy Bien
Alicante	Bien	Aceptable	Bien	Excelente	Muy Bien	Bien	Bien
Asturias	Regular	Aceptable	Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien	Aceptable
Barcelona	Aceptable	Bien	Bien	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Burgos	Bien	Regular	Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien	Aceptable
Cádiz	Aceptable	Aceptable	Regular	Bien	Regular	Regular	Regular
Granada	Aceptable	Aceptable	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Bien
Guipúzcoa	Bien	Bien	Bien	Excelente	Muy Bien	Bien	Bien
Madrid	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Aceptable	Aceptable	Bien
Málaga	Aceptable	Bien	Bien	Bien	Regular	Aceptable	Aceptable
Murcia	Bien	Bien	Muy Bien	Excelente	Bien	Bien	Muy Bien
Navarra	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Sevilla	Aceptable	Bien	Bien	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Valencia	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien
Valladolid	Aceptable	Bien	Bien	Aceptable	Bien	Aceptable	Aceptable
Vizcaya	Muy Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien
Zaragoza	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bien	Bien	Bien	Aceptable
<b>MEDIA POR APARTADO</b>	<b>Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Bien</b>

(1) **Infraestructuras y servicios:** Los técnicos de la revista comprobaron las infraestructuras y los servicios de las residencias: número de habitaciones, dotación de los aseos y los cuartos, si cuentan con jardín o zona de recreo y paseo, biblioteca, gimnasio, sala de ordenadores, cafetería, peluquería... Además, en este apartado se ha valorado la información facilitada por los responsables de estos centros durante la visita a esas instalaciones como clientes ficticios. (2) **Atención asistencial:** Este apartado es uno de los más importantes del estudio. Para ello, se tomó en cuenta el número de cuidadores por anciano, la especialización de los profesionales sanitarios que los atienden, si en el centro hay consulta médica, enfermería, sala de curas, estancias para tratamientos médicos específicos... Además, se preguntó si había lista de espera. (3) **Sentirse como en casa:** Una manera de valorar si los ancianos se encuentran como en su hogar en estos centros. Así, se tuvo en cuenta si las residencias permitían la visita de familiares y amigos, si estos pueden quedarse con ellos en el caso de que se encuentren mal, que los residentes puedan llevar sus enseres personales y puedan guardarlos bajo llave o que se les dé la posibilidad de continuar con sus hábitos religiosos (capilla o servicio religioso en el centro). (4) **Seguridad:** Se comprobó si la residencia contaba con los sistemas de seguridad convenientes (salidas de emergencia, sistemas antiincendio, iluminación de emergencia...); además de conocer si contaban con un plan de emergencia o si había realizado algún simulacro el pasado año. (5) **Accesibilidad:** Para valorar este aspecto, los técnicos se fijaron en si estas residencias contaban con rampas de acceso o ascensores para salvar las posibles escaleras que hubiera para acceder al interior de la residencia desde la calle o ir de un piso a otro. Asimismo, se observaron detalladamente las medidas de accesibilidad de salas comunes, pasillos, habitaciones y aseos. (6) **Limpieza:** Por último, se anotó el grado de limpieza, mantenimiento, amplitud e iluminación tanto de las estancias interiores como del exterior de estos centros.