

— DIARIO DE SESIONES — DE LA — ASAMBLEA DE MADRID —



Número 200

22 de abril de 2008

VIII Legislatura

COMISIÓN DE FAMILIA Y ASUNTOS SOCIALES

PRESIDENCIA

Ilma. Sra. D.^a María Isabel Redondo Alcaide

Sesión celebrada el martes 22 de abril de 2008

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC 116/08 RGEF. 565, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a Pilar Sánchez Acera, Diputada del Grupo Parlamentario Socialista en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas adoptadas por el Gobierno regional para crear el programa Viajes de Salud y extender los Programas de Turismo Cultural.

2.- C 144/08 RGEF. 5017, Comparecencia de la Excm. Sra. Consejera de Familia y Asuntos Sociales, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre situación en la que se encuentra el Centro de Referencia de Alzheimer de la Comunidad de Madrid, Fundación Reina Sofía. (Por vía del artículo 209 del Reglamento de la Asamblea).

3.- Ruegos y preguntas

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 10 horas y 30 minutos.

Página 5419

— **PCOC 116/08 RGEP. 565, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a Pilar Sánchez Acera, Diputada del Grupo Parlamentario Socialista en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas adoptadas por el Gobierno regional para crear el programa Viajes de Salud y extender los Programas de Turismo Cultural.**

Página 5419

-Interviene la Sra. Sánchez Acera, formulando la pregunta.

Página 5419

-Interviene el Sr. Director General del Mayor, respondiendo la pregunta.

Página 5419

-Intervienen la Sra. Sánchez Acera y el Sr. Director General, ampliando la información.

Página 5419-5421

— **C 144/08 RGEP. 5017 Comparecencia de la Excm. Sra. Consejera de Familia y Asuntos Sociales, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre situación en la que se**

encuentra el Centro de Referencia de Alzheimer de la Comunidad de Madrid, Fundación Reina Sofía. (Por vía del artículo 209 del Reglamento de la Asamblea).

Página 5421

-Interviene el Sr. Hernández Ballesteros, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 5422-5423

-Exposición del Sr. Director General del Mayor.

Página 5423-5427

-Intervienen, en turno de portavoces, la Sra. Amat Ruiz, el Sr. Hernández Ballesteros y el Sr. Fermosel Díaz.

Página 5427-5433

-Interviene el Sr. Director General, dando respuesta a los señores portavoces.

Página 5433-5437

— **Ruegos y Preguntas.**

Página 5437

-No hubo ruegos ni preguntas.

Página 5437

-Se levanta la sesión a las 12 horas y 1 minuto.

Página 5437

(Se abre la sesión a las diez horas y treinta minutos)

La Sra. **PRESIDENTA**: Buenos días, señorías. Iniciamos la sesión de la Comisión de Familia y Asuntos Sociales prevista para hoy. Comenzamos con el tratamiento del primer punto del orden del día.

PCOC 116/08 REGP 565 Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª Pilar Sánchez Acera, Diputada del Grupo Parlamentario Socialista en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas adoptadas por el Gobierno regional para crear el programa Viajes de Salud y extender los programas de turismo cultural.

Para la formulación de la pregunta, tiene la palabra la señora Sánchez Acera.

La Sra. **SÁNCHEZ ACERA**: Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días señor Director General del Menor. Espero que me disculpen Porque ayer tuve que llamar al 112 y estoy un poco así... (El Sr. **FERMOSEL DÍAZ**: *¿Qué te ha pasado?*) Nada grave, pero aprovecho para decir que hay que mejorar los servicios. (El Sr. **FERMOSEL DÍAZ**: *Eso siempre.*) Señor Director General, el objeto de esta pregunta es que nos explique cómo se está aplicando el compromiso electoral del Partido Popular sobre la atención y mejora de los programas de termalismo social y extensión de los programas de salud y turismo cultural para personas mayores en la Comunidad de Madrid.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Sánchez Acera, por la literalidad de su pregunta. Para su contestación, cedo la palabra al Director General del Mayor.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Muchas gracias, señora Presidenta. Muchas gracias, señora Sánchez Acera. Respecto a su pregunta, reitero lo dicho, tanto por la señora Consejera en su comparecencia del día 18 septiembre ante esta Comisión como por mí en la

mía de 16 octubre de 2007, cuando afirmé literalmente que las rutas culturales por Europa y España son un nuevo modo de viajar de las personas mayores que no responde únicamente a mejorar su salud sino al conocimiento de países, culturas y costumbres distintas a las nuestras. Su aceptación por los mayores hace necesario extender su ámbito de aplicación. En la misma línea de buscar programas novedosos, organizaremos viajes de salud en los que combinaremos programas de salud con actividades físicas y culturales, ambos incluidos en el programa electoral con el que concurrimos a las elecciones; su ejecución está prevista a lo largo de esta Legislatura. Muchas gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Director del Mayor. Para dúplica, tiene la palabra la señora Sánchez Acera.

La Sra. **SÁNCHEZ ACERA**: Muchas gracias, señora Presidenta. Señor Director, la verdad es que no nos ha contado nada más que lo que ya nos contó en aquel momento, que es el compromiso de ampliar las rutas culturales y los programas de termalismo y de salud. Quiero saber si en este momento dispone de más información; si nos puede decir cuánto presupuesto se dedica a estas rutas culturales por Europa y España; si tienen alguna previsión de incremento, aunque ya nos ha dicho que sí; si nos puede confirmar el número de plazas que piensan incrementar en los programas de salud y termalismo que parece ser que van a poner en funcionamiento en la Comunidad de Madrid o eso hemos entendido nosotros leyendo el programa electoral del Partido Popular. Queremos saber qué número de personas mayores van a poder acceder a estos programas teniendo en cuenta que el Imsero ya tiene un programa de termalismo del Ministerio ahora denominado de Educación y Políticas Sociales- de termalismo. Nos gustaría saber qué aceptación ha tenido ese programa en la Comunidad de Madrid y, si creen que desde la propia Comunidad se tiene que ampliar.

Me gustaría, como sugerencia -y espero que lo tomen como tal, como una sugerencia-, pedir mayor transparencia en la información que se da sobre estos programas, porque si alguien entra en la página web de la Comunidad de Madrid para buscar cómo acceder a estos programas, le puedo decir que

no es fácil encontrar la ruta de acceso a la información para saber como rellenar las solicitudes. De alguna manera, como una mejora, ustedes podrían implantar la accesibilidad a través de la página web. Ya sé que ustedes entran en el "Portal de Mayores", yo lo hago a través de "Madrid.org", desde ahí accedo a la Consejería, donde hay un apartado para mayores que incluye todo el tema de viajes, pero es verdad que tuvimos problemas para encontrar específicamente las rutas puntuales; por ejemplo, por Europa, que es lo que estuvimos mirando nosotros la semana pasada, y le puedo decir que últimamente no estoy muy torpe en el tema informático. Nosotros creemos que no están utilizando los métodos más accesibles para las personas que tienen que utilizarlo.

Entiendo que ustedes están gobernando, que se presentan con un programa electoral para cuatro años, que ya ha transcurrido uno, y me gustaría que nos comentaran cuándo piensan hacer realidad esos compromisos; sobre todo, nos gustaría saber qué estimaciones presupuestarias tienen para llevarlos a cabo; porque el tema del ocio sobre todo el ocio enfocado hacia la salud, es un tema muy importante y todo lo que se haga en ese aspecto va a ser apoyado por el Grupo Socialista, como hemos repetido varias veces, como no puede ser de otra manera, pero sí queremos que nos den información sobre cuándo piensan ponerlo en marcha, porque no es lo mismo hacerlo el último año, aunque ustedes así cumplan el compromiso, que hacerlo este año. Nosotros creemos que cuanto antes se ponga en marcha más mejorará la salud de nuestros mayores.

En aras de esa prontitud, nos gustaría que ustedes se movilizaran, igual que se han movilizado con el asunto del teatro para mayores. Ustedes han puesto ese programa en funcionamiento, ha tenido buena aceptación, habrán visto cuáles son los fallos que se están produciendo y cuáles son los beneficios, que sin duda son muchos, pero también hay alguna descoordinación, que supongo irán mejorando. En el tema de rutas culturales y programas de termalismo y salud, nos gustaría que lo aplicaran cuanto antes, y que de alguna manera, nuestros mayores vieran su calidad de vida también reforzada en este ámbito. Nada más, y muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: muchas gracias, señora portavoz. Para réplica tiene la palabra el señor Director General del Mayor.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Muchas gracias, señora Presidenta. He de contestar a la señora Sánchez Acera que las promesas electorales se hacen, lógicamente, para el período completo de una Legislatura. Es obvio que, por lo menos a mi modo de ver -tanto las promesas electorales como lo que dice la señora Presidenta regional en su discurso de investidura y lo que aquí, en esta Cámara, desglosa con mayor detenimiento la señora Consejera al comienzo de la Legislatura-, no se puede hacer todo, ni se debe hacer, quizás, en el mismo año; desde luego, necesariamente no tiene por qué hacerse.

He dicho lo anterior porque, tal y como yo he entendido su intervención, ha ido dirigida sobre todo a decir que este año teníamos que haber ampliado el programa de rutas culturales y haber creado el programa de viajes de salud. A ese respecto, he de decirle que este año hemos hecho una serie de programas nuevos, todos ellos dirigidos al envejecimiento activo, y voy a citar - ya me lo ha dicho usted- el de "Mayores al teatro"; como dato significativo le diré que hasta el jueves pasado habían asistido 51.594 personas mayores a las 19 salas de teatros que existen en la Comunidad de Madrid, en este caso en Madrid capital. Asimismo, hemos ampliado el programa "Mayores de Cine". Como dato, le diré que solamente en el mes de febrero- le doy este dato exacto porque nos faltan las facturaciones del resto de los meses- han asistido, gracias a este programa, en las 544 salas que se han adherido, 154.200 personas mayores. Evidentemente, los programas "Mayores al teatro" y "Mayores de cine" suponen un incremento presupuestario importante, y todo a la vez no se puede hacer porque, en el ámbito de las personas mayores, tiene prioridad la atención a las personas mayores dependientes, al que dedicamos la mayor parte de nuestro dinero. En la Dirección del Mayor concretamente existen 300 millones de euros de presupuesto, en su práctica totalidad destinados a personas mayores dependientes; lógicamente nos dedicamos también a mayores activos, pero, insisto, todo a la vez no se puede hacer. Respecto a "Mayores de cine", quiero añadir que el año pasado

fueron 509 salas y hemos ampliado su número a 543, lo cual es un dato significativo.

Además, vamos a poner en marcha, en colaboración con la Dirección General de Agricultura, el programa Trashumad, que consiste en el recorrido, con personas mayores y no mayores, de determinadas cañadas; concretamente el día 15 de mayo, viernes, haremos el recorrido de Bustarviejo a Garganta de los Montes -al que, por supuesto, todos ustedes están invitados-, y el sábado día 16, de Garganta de los Montes a Rascafría; el primer día serán 15 kilómetros y el segundo 24 kilómetros. El viernes irán 100 mayores y el sábado irán los que quieran apuntarse.

También estamos colaborando con la Consejería de Medio Ambiente, concretamente con la Fundación para la Investigación y el Desarrollo Agrario, FIDA, para seleccionar dos cañadas de las diez que tenemos en la Comunidad de Madrid -dentro de unos días fijaremos cuáles, probablemente una en la zona norte y otra en la zona sur-, y haremos 64 salidas con personas mayores durante los meses de mayo y junio. Evidentemente, todo esto implica coste y financiación, y todo a la vez no se puede hacer.

Me pedía usted que le dijera tipos, modos, etcétera, de rutas culturales y número de plazas. Yo tengo una idea de cómo deberían ser no solamente las rutas culturales sino también los viajes de salud, pero es una cosa que todavía está por decidir en el ámbito de la Consejería y a nivel más amplio, como es el Consejo de Gobierno, por lo cual creo que no procede por mi parte darle ahora una contestación concreta, pero con mucho gusto lo podré hacer más adelante. De todas maneras, me voy a referir a una cuestión que usted ha mencionado y que me ha llamado mucho la atención, que es la transparencia en la información. Mire, si alguna cosa buscamos en la Dirección General del Mayor es ampliar los medios para que las personas mayores conozcan todas nuestras actividades, actuaciones, medidas, etcétera.

También se ha referido a la página web y a las rutas culturales. Mire, llevamos, no quiero exagerar, pero creo que son por lo menos tres meses trabajando en la página web -que no tiene que ver con "Sesenta y más", que es una revista editada por el Imserso- y en la pestaña de la página web "Madrid.org", relativa al Observatorio Regional de Personas Mayores que tenemos en la Comunidad, el "banner" que sale inmediatamente es el de "Rutas

Culturales". Si usted pincha ahí directamente, no solamente sale lo que son las rutas culturales sino todo el programa que se ha dado a las personas mayores en dptico. Todo este dptico en su totalidad. (*Muestra un folleto*) Pero si pincha a la izquierda, en "mayores activos", se abre una nueva ventana donde están "rutas culturales", donde está todo el programa, por supuesto, con su hoja de preinscripción, todo lo relativo al sorteo, su fecha de celebración, cómo tenía que ir a nuestras oficinas esta hoja, etcétera. Como digo, todo está en la página web; entre usted, señor/a. Al final de esta mañana, si encontramos un ordenador a la salida de la Comisión, con mucho gusto lo veremos rápidamente.

Le voy a dar un dato que es objetivo: el "Portal del Mayor" se inició el año pasado, y desde que se establecieron las rutas culturales, en dos meses pegó un subidón impresionante en cuanto a visitas; le hablo de 250.000 visitas. Quiero decir con esto que es accesible, transparente y que, de hecho, muchas personas mayores han conocido lo que son las rutas culturales precisamente a través del "Portal del Mayor". En el ámbito de las noticias, sale cada día por lo menos una noticia relativa al mayor. Es un trabajo ingente, no digo pesado porque es muy agradable, el que diariamente se hace desde la Dirección General del Mayor.

Se refería usted a las estimaciones presupuestarias. Pues habrá que esperar, lógicamente, al proyecto de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año siguiente para ver la ampliación que tenemos en el programa electoral y la creación del programa de viajes de salud; creo que ése será el momento más oportuno. Muchas gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Director General. Pasamos al segundo punto del orden del día.

C 144/08 RGE. 5017 Comparecencia de la Excm. Sra. Consejera de Familia y Asuntos Sociales, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre situación en la que se encuentra el Centro de Referencia de Alzheimer de la Comunidad de Madrid, Fundación Reina Sofía. (Por vía del artículo 209 del Reglamento de la Asamblea).

Para argumentar la solicitud de comparecencia, tiene la palabra el señor Hernández Ballesteros.

El Sr. **HERNÁNDEZ BALLESTEROS:** Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días. Bienvenido, señor Director General, como bien sabe usted, el objeto de la comparecencia es el Centro de Alzheimer Reina Sofía, que ayer visitamos, yo por enésima vez porque alguna que otra vez he estado por allí. Lo cierto es que en la visita que realizamos ayer le digo sinceramente que quedé relativamente satisfecho; a lo mejor va a ser cuestión de visitarlo todos los días, porque no es el mismo escenario que el que he encontrado en alguna ocasión en que he acompañado a algún familiar y en alguna que otra visita en la que no me he identificado como diputado de esta Asamblea, pero he circulado y he transitado por el centro; la realidad era otra diferente. Algunas de las preocupaciones que le voy a trasladar puedo constatar que las he visto personalmente.

En cualquier caso, quiero que interprete usted mi intervención en la clave de intentar evitar que un centro que debe ser modelo a seguir, porque las instalaciones que tiene permiten que lo sea, un centro que debe ser puntero, porque comparte no sólo el ámbito residencial sino también el ámbito de investigación; puntero también a nivel nacional, incluso, diría yo, internacional, tenga deficiencias. Quiero que interprete nuestra intervención no en la clave de pedirle explicaciones sino de conocer cuáles son las soluciones que van a aportar para solucionar esas deficiencias, que son consecuencia de la experiencia personal, también de la experiencia que me trasladan los familiares, también de la documentación a la que he podido tener acceso, y de la experiencia que me trasladan trabajadores o ex trabajadores del centro de alzheimer.

Además, lo preocupante de la situación de este centro es su corto recorrido. Yo puedo entender que en un momento dado, en la gestión de los centros, pasado cierto tiempo, transcurridos años, pueda haber un momento puntual de relajación en las obligaciones, de bajar la guardia, pero es que, como quien dice, acabamos de inaugurar este centro, lleva funcionando apenas cuatro días, y es preocupante que desde el principio se produzcan determinadas circunstancias.

Como dispondremos de una segunda intervención, si le parece, muy brevemente -por aquello de respetar los tiempos, ya que soy también miembro de la Mesa y no debo excederme-, le voy a plantear algunas cuestiones que me gustaría que nos fuese aclarando. Mire, por agrupar las reclamaciones, quejas o situaciones que no nos parecen adecuadas en el centro le diré, me referiré, en primer lugar, a la coordinación que se debe producir entre trabajadores, familiares y dirección del centro, que realmente es deficiente. Una de las insistentes denuncias que nos trasladan los familiares es la dificultad para hablar o para mantener un contacto con los trabajadores, en una situación de normalidad, para saber cómo evoluciona su familiar, para saber cuál es la situación o los problemas que presenta, para tener información de determinadas actuaciones o terapias que se aplica a sus mayores. Además de producirse por cámara, inmediatamente aparece la vigilancia que les impide tener acceso a esa información. Pero no sólo eso: los propios profesionales del centro han tenido problemas desde el principio para organizarse y coordinar su acción. Me permito recordarle que hubo despidos al inicio de la gestión del centro, fundamentalmente porque alguien, en el ejercicio de su derecho sindical, decidió dar un preaviso para constituir un comité de empresa, para generar los enlaces sindicales y hubo trabajadores que fueron apartados de ese centro simplemente porque pretendían defender y reclamar sus derechos como trabajadores. Existen dificultades para que el médico, cuando está, atienda a los familiares y les explique en qué situación se encuentran los enfermos, cómo van los procesos de medicación y cuál es la realidad que vive cada uno de sus familiares, fundamentalmente teniendo en cuenta que sufren una enfermedad cuya evolución no se produce siempre en los mismos tiempos, cada uno de los enfermos tiene un proceso diferente, por decirlo de alguna manera, y, por lo tanto, entendemos que esa información debe ser fundamental. Pero de la misma manera que a los familiares se les impide eso, también hay otras cosas que se les impide. Teóricamente es un centro abierto en el que los familiares pueden visitar en cualquier momento y a cualquier hora a sus familiares enfermos. Creo que hay horarios de visita. Yo quisiera saber si eso es cierto, pero creo que sí los hay. De la misma manera que los familiares, con toda su buena voluntad y a la vista de la relativa escasez

de personal que hay en el centro, tienen voluntad a veces de ayudar, y como al final terminan descubriendo -voy finalizando, señora Presidenta- las carencias que tiene el centro, la decisión que han tomado es que no colaboren en el cuidado de los mayores, que simplemente los paseen o los visiten. Hay muchas más deficiencias que me gustaría trasladarle, y lo haré en la segunda parte de la intervención, una vez que usted nos haya contado cuál es la realidad que usted considera que se vive en el centro. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Hernández. Habiéndose recibido escrito de delegación por parte la señora Consejera de Familia y Asuntos Sociales en favor del señor Director General del Mayor, tiene la palabra, por tiempo de quince minutos, el señor Alonso Seco.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Muchas gracias, señora Presidenta. Comparezco ante SS.SS., por delegación de la Consejera de Familia y Asuntos Sociales y a petición del Grupo Parlamentario Socialista, para informar sobre la situación del Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía. Si me lo permiten, antes quisiera agradecer a don Francisco Hernández y a doña Pepa Amat la visita que ayer hicieron al centro; tuve el gusto de acompañarles y, de verdad, quiero expresar, ya desde ahora, que en cualquier visita realizada por parte de cualquier Grupo Parlamentario para mí será un honor poder acompañarles, como ha sido mi tónica general desde que estoy en la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, desde el año 2000. Insisto, la visita que SS.SS. realizaron ayer la considero muy constructiva y agradable.

Este equipamiento constituye la expresión concreta del proyecto Alzheimer de la Fundación Reina Sofía impulsado personalmente por S.M. la Reina doña Sofía; se plasmó en la construcción y puesta en funcionamiento de un complejo sociosanitario en Vallecas compuesto por una residencia para 156 enfermos de alzheimer, un centro de día para 49 usuarios también con alzheimer, un centro de investigación sobre la enfermedad, así como un centro de formación para profesionales, familiares y voluntarios. En el proyecto intervinieron además de la Fundación Reina Sofía, el

Ayuntamiento de Madrid, que cedió una parcela de 18.498 metros cuadrados; la Comunidad de Madrid encargada del equipamiento y la gestión de la residencia, del centro de día y del centro de formación, y el Ministerio de Sanidad a través de la Fundación Centro de Investigaciones de Enfermedades Neurológicas -CIEN en abreviatura- y del Instituto de Salud Carlos III que gestiona el centro de investigación.

Ya desde su diseño inicial, el proyecto fue definido con los calificativos de integrador, funcional, familiar, científico, modular, equilibrado y participativo. La construcción supuso un notable esfuerzo inversor de la Fundación Reina Sofía, al que contribuyeron diversas entidades, empresas y personas individuales; resultado de este esfuerzo ha sido la creación de un complejo original, singular y espléndido que está llamado a desempeñar, ahora y en el futuro, un papel primordial en la atención integral, investigadora, terapéutica y formativa a las personas con enfermedad de alzheimer, a sus familiares y a profesionales. El proyecto es verdaderamente innovador en el más estricto sentido de este término de hacer nueva una realidad antes inexistente.

Como toda innovación, su gestión supone un reto importante y, por qué no decirlo, difícil: implica la superación de un modelo asistencial puro hacia otro fundamentado en la investigación terapéutica y en el tratamiento especializado. Es un centro donde todos, neurólogos, geriatras y profesionales de los servicios sociales, estamos obligados a investigar las causas de aparición y desarrollo del alzheimer, los tratamientos médicos y técnicas no farmacológicas complementarias más eficaces en la prevención de la enfermedad y en el cuidado de estos enfermos, el protagonismo e integración de las familias, así como la formación de familiares y profesionales. Comparado con otras residencias y centros de día específicos para enfermos de alzheimer que ya tenemos en la red pública autonómica de servicios sociales, este complejo ofrece la posibilidad, que hemos de convertir en realidad, de cotejar nuestros instrumentos de valoración y de tratamiento con las técnicas de investigación biomédica y con los instrumentos de diagnóstico clínico más avanzados; sólo a título de ejemplo diré que en la unidad de investigación se ha instalado una modernísima

resonancia magnética nuclear, así como los equipos necesarios para la investigación biomédica de la enfermedad de alzheimer.

La referida singularidad se refleja también en otras áreas. La unidad de atención residencial constituye un espacio extenso, dividido en nueve unidades de vida, módulos asistenciales, seis de ellos con capacidad para 18 usuarios, y las tres restantes para 16; hacen un total de 156 residentes. Cada unidad de vida, distribuida en dos plantas, dispone de dos habitaciones individuales, de dobles en menor proporción, con baños incorporados en cada habitación, de un baño geriátrico, de un salón-comedor, de zona de estar, de actividades terapéuticas: fisioterapia, terapia ocupacional, musicoterapia, etcétera, de espacio para oficina y almacén, así como jardín interior. Las unidades de vida se encuentran conectadas entre sí a través de dos grandes ambulatorios, en los que existen seis pequeñas salas de estancia. Con independencia de las citas unidades de vida, existe una unidad de atención especializada común dividida en tres bloques: uno destinado a fisioterapia, terapia ocupacional e hidroterapia; otro a despacho médico y sala de curas y, otro, a enfermería. Rodeando el área de residencia, existe un jardín muy amplio con pasillos ambulatorios y zonas de estancia, así como espacios destinados a la floroterapia y hortoterapia.

El centro de día sigue un esquema similar a las plantas bajas de las unidades de vida: al tener una capacidad de usuarios mayor que estas últimas, las salas de terapia ocupacional, fisioterapia, sala de estar y comedor son algo más amplias; dispone, asimismo, de un jardín interior en el que se realiza hortoterapia. En el conjunto modular que forma el centro de día se han incorporado los despachos de psicólogo y trabajador social, así como la peluquería. El centro de formación, finalmente, constituye otra estructura modular independiente, aunque conexas con el resto del complejo; está formada por un amplio salón de actos, una biblioteca y varias aulas de formación de tamaño más reducido.

Pregunta S.S. por el funcionamiento de este complejo, que comenzó sus actividades en junio del año pasado. Voy a circunscribirme, como es natural, a las áreas de tratamiento asistencial, residencia y centro de día, así como al área de formación, cuya responsabilidad corresponde a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales al tratarse de un centro

propio de gestión indirecta de la red pública cuya concesión administrativa está contratada mediante contrato de gestión de servicios públicos con la empresa CLECE como resultado del concurso en el que quedó concesionaria del servicio público; ello no obsta para que mencione también muy brevemente el área de investigación, aunque su gestión dependa del Ministerio de Sanidad. La colaboración entre ambas instituciones es estrecha. Se ha constituido al efecto una unidad multidisciplinar de apoyo compuesta por profesionales de los cuatro centros que constituyen el complejo, cuyas funciones son: obtener un perfil multidisciplinar de todos los usuarios de la residencia y centro de día, situación clínica en el ingreso y en el seguimiento, estado neuropsicológico, factores, pronósticos, cuidados paliativos, datos sociosanitarios y econométricos, articulación de procedimientos para establecer la mecánica ordinaria de funcionamiento entre las distintas áreas, elaboración de los protocolos y registros que hayan de ser de uso común por la residencia y centro de día, así como prestar apoyo profesional en aquello que sea necesario para el buen fin y el éxito de sus respectivos proyectos. Se ha previsto el establecimiento de los correspondientes protocolos para la donación de cerebros, contando siempre con el consentimiento de los interesados, así como diversas actuaciones que permitan la investigación con pacientes de alzheimer en sus distintas fases de gravedad de la enfermedad. En la actualidad se está intentando obtener una muestra de unos 200 casos derivados de los distintos servicios de neurología de hospitales de la red pública sanitaria para obtener las correspondientes conclusiones biomédicas. La colaboración entre la Consejería de Familia y Asuntos Sociales y la Fundación CIEN ha sido fijada mediante un convenio administrativo.

Por lo que se refiere a la unidad residencial, he de decir, en primer lugar, que la selección de usuarios se efectúa según los criterios establecidos en la normativa autonómica vigente sobre ingreso en plazas residenciales para personas mayores: la Orden 1.377/1998, de 13 de junio. Con el fin de asegurarnos de que todas las personas que ingresen en el centro tienen la enfermedad de alzheimer u otras que implican un deterioro cognitivo análogo, se realiza en el centro, por un neurólogo, un geriatra y un psicólogo, una valoración previa mediante los instrumentos de valoración que ya tenemos

unificados y tipificados en otras residencias específicas de alzheimer de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, concretamente las de Villaverde, Getafe y Leganés.

Hasta la fecha teníamos vacía una unidad de vida por problemas de inundación imprevistos; acaban de ser subsanados, por lo que de forma inmediata se procederá al ingreso de la totalidad de los 156 residentes para los que tiene cabida la unidad residencial. Una vez que tengamos llenas de usuarios las nueve unidades de vida - antes no se ha podido hacer- vamos a proceder a lo que constituye la finalidad primordial del centro: la distribución de los residentes por unidades de vida en función del grado de su enfermedad, no sólo según los niveles de valoración que resulten de los test generalmente aceptados: GDS, MMPI, etcétera, sino de la sintomatología asociada que los usuarios presenten: alteraciones adaptativas o de conducta, problemas motóricos, etcétera. De esta forma no sólo podremos ofrecer un tratamiento diferenciado a los enfermos, desde quienes presenten una situación moderada hasta quienes se encuentren en situaciones que requieran cuidados paliativos, sino que los nuevos ingresos se corresponderán con las características de cada unidad de vida; ello facilitará, por otra parte, un mejor diseño de trabajo de investigación que ha de realizar el centro de investigación médica.

El centro de día se encuentra ocupado por más del total de usuarios para los que se ha diseñado. La zona territorial a la que se circunscribe el centro de día es la correspondiente a los distritos de Villa de Vallecas y Puente de Vallecas, que irán aumentando a medida que los servicios sociales municipales de dichos distritos detecten más personas con enfermedad de alzheimer. De persistir la insuficiencia de población demandante, intentaremos ampliar la zona de influencia a otros distritos.

Asimismo, como dato característico de este complejo, he de manifestar que dispone de un sistema de domótica bastante avanzado -que yo sepa, único en la Comunidad de Madrid- que permite el control de residentes en sus zonas de estancia, especialmente en las habitaciones, la localización urgente de personal para la atención de usuarios, incluso la comunicación con familiares. Se encuentra en estado de experimentación en el centro.

¿Cuál es la situación de la unidad residencial a día de hoy? Quiero decir a SS.SS., en primer lugar, que este centro ha sido objeto de especial seguimiento por la Dirección General del Mayor desde su puesta en funcionamiento. Para ser del todo concreto, les diré que desde junio de 2007 se han realizado ocho visitas de control y seguimiento por técnicos de la Dirección General del Mayor; en el año 2007, dos en el mes de junio, una en agosto, una en octubre y una en diciembre; en el año 2008, han sido una en enero, una en febrero y una en abril. No cuento en estas visitas otras múltiples que he realizado personalmente al centro para seguir de cerca su funcionamiento, generalmente en fines de semana, con el fin también de hablar con los familiares de usuarios. De dichas visitas hemos realizado a la empresa un total de cinco requerimientos por escrito: dos en 2007, meses de octubre y diciembre, y tres en 2008, meses de enero, marzo y abril. Constan, asimismo, otras cuatro visitas realizadas por la Inspección de la Consejería: en noviembre de 2007, en febrero de 2008 y dos en abril de 2008. Salvo las visitas más recientes que se realizaron como consecuencia de quejas de algunos familiares, el resto ha sido por iniciativa de la propia Dirección General o de la Inspección, respectivamente. Les manifiesto estos datos porque estimo de interés para SS.SS. comprobar que la Consejería de Familia y Asuntos Sociales está cumpliendo con su deber de vigilar el funcionamiento de los centros objeto de contrato de gestión de servicios públicos.

Tratando de analizar el contenido de los informes, así como de los subsiguientes requerimientos escritos relativos a dichas visitas, como también de las que personalmente he realizado al centro, siempre sin previo aviso, para averiguar aspectos concretos en momentos determinados, sintetizaría lo visto en lo siguiente: la atención especializada que el centro procura en las áreas de terapia ocupacional, fisioterapia u otras terapias alternativas que intentan mantener al usuario en el mayor nivel cognitivo posible está bien organizada y se ejecuta con esmero. No hemos recibido ninguna queja al respecto, por lo que, en este sentido, el centro está cumpliendo la finalidad de atención especializada para la que se concibió, no sólo una residencia que procura alojamiento, manutención y estancia. Se cumplen los requisitos exigidos en el contrato respecto del personal de presencia física

diaria exigido: médico, enfermeras, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y auxiliares en proporción al número de residentes que el centro ha tenido en estos meses de funcionamiento, si bien ha de decirse que durante los períodos de vacaciones han existido problemas para cubrir determinadas vacantes, en especial las de médico y enfermeras por dificultades de encontrar sustitutos. Determinado personal que no es de atención directa, en concreto el ingeniero industrial o el técnico coordinador de formación, ha tardado en ser contratado, aunque las funciones del primero de ellos eran realizadas por personal de la entidad CLECE. Existen otros aspectos, en especial el relativo a los menús, e inicialmente también a los productos de aseo, que presentaban insuficiencias puntuales en alguna de las unidades de vida, pero sin que aquellas puedan afirmarse con carácter general para el funcionamiento del centro. Se han venido subsanando las insuficiencias indicadas, aunque, como es obvio, subsiste por nuestra parte la obligación de control y vigilancia. Respecto del menú, hemos solicitado de la entidad concesionaria el envío de las especificaciones del servicio técnico de alimentación que les muestro ahora (*Mostrando un documento*) porque hace unos días lo hemos recibido, y en la actualidad está siendo estudiado por nuestros técnicos, especialmente por los médicos.

El mes pasado, coincidiendo también con otras circunstancias, un pequeño grupo de familiares manifestó determinadas quejas, diría más bien descontento, con el funcionamiento del centro ante la dirección de éste y también fuera de él. He de confesarles, señorías, que cuando la directora del centro me transmitió por teléfono ese descontento me quedé un tanto preocupado porque no se correspondía con lo que yo había percibido en él. Por ese motivo, me desplazé el primer fin de semana al centro para analizar "in situ" si ese descontento tenía carácter generalizado. Hablé con algunos de los familiares que estaban en el centro aquella tarde y me encontré con testimonios explícitos sobre el buen funcionamiento del centro y la satisfacción de los familiares. Pensé en aquel momento que deberíamos incrementar nuestra vigilancia sobre determinados aspectos puntuales de funcionamiento del centro con el fin de que todas las personas: residentes, cónyuges de éstos y familiares, estuvieran satisfechos de la atención que se les procuraba. Surgió entonces un doble incidente de intento de agresión, que fue publicitado, del que ruego a SS.SS.

me permitan no descender a detalles puntuales, aunque los conozco sobradamente, pues no me parece oportuno que deban maximizarse y menos aun compararse los comportamientos de residentes en un centro de estas características. Si algo he aprendido en los años que llevo trabajando en el ámbito de los servicios sociales es que hay que comprender, y casi siempre justificar, las actitudes de unos y otros ante determinados hechos, sencillamente porque la percepción de los usuarios, de sus familiares, de los profesionales que los atienden o de otros terceros suelen ser distintas entre sí aunque todas ellas respetables y dignas de la mayor consideración. Quiero insistir en este último punto.

Aunque no nos lo habían solicitado, llamé a uno de los familiares para mantener con ellos -observo que se encuentra presente en esta sala-, con todos los que quisieran, una reunión. Esa reunión tuvo lugar el viernes día 4 de abril, de siete de la tarde a diez y media de la noche; me acompañó el Director General de Programas y Centros, y asistieron nueve familiares de siete residentes. Los problemas que nos plantearon fueron, en síntesis, los siguientes: deficiencias en menús, carencia y movilidad del personal, insuficiente preparación del personal, no utilización de esponjas desechables, confusión en la administración de medicamentos un día determinado, aparición de úlceras por presión y escaras, existencia de libros de reclamación sin numerar, queja enviada y no contestada. Les ofrecimos nuestra total disposición a solucionar estos problemas -los familiares que están aquí pueden testificarlo-, a seguir controlando el funcionamiento del centro para garantizar una correcta atención a los usuarios, y les pedimos también su colaboración para tal fin.

Al día siguiente, sábado, me acerqué de nuevo por el centro, de siete de la tarde a nueve de la noche; me encontré con bastantes familiares, con quienes charlé largamente; tres de ellos asistieron a la reunión del día anterior, otros doce no. Volví a percibir de nuevo -y estoy hablando con la objetividad que exige el cargo que desempeño- que la situación de agrado y desagrado con el funcionamiento del centro era verdaderamente desigual, pues eran más los familiares satisfechos que los insatisfechos. Evidentemente, hubo cosas que quise percibir directamente, tales como la presencia física del personal exigido, la situación higiénica en los baños y la calidad en la cena servida.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señor Director General, le ruego que vaya concluyendo.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Todo ello lo encontré correcto. ¿Significan, ésta y otras visitas que personalmente he realizado, que dejo de tener en consideración las quejas y observaciones de algunos pocos familiares? Evidentemente, no. Respeto en absoluto la opinión de cualquier familiar, pero también es cierto que mi obligación es contrastarla con la de otros familiares; lo que no puedo hacer -permítanme la alusión personal-, aun respetando a todos ellos, es negar mi propia evidencia cuando voy expresamente a una residencia a verificar una denuncia o queja que ha sido formulada.

El martes siguiente, día 8 de abril, la Viceconsejera y yo nos reunimos con el Director General de CLECE y la directora del centro con el fin de comentar detenidamente los hechos acaecidos. Fácilmente comprenderán, SS.SS., que dicha reunión giró en torno a la exigencia -digo repito exigencia- de cumplir escrupulosamente con las obligaciones adquiridas en el contrato de gestión y de subsanar las insuficiencias que habíamos detectado en nuestras sucesivas visitas. Seguiremos, en suma, controlando el funcionamiento de la residencia. Hemos dejado la puerta abierta -a decir verdad nunca se cierran puertas en la Dirección General del Mayor, todo lo contrario- para que los familiares nos transmitan sus quejas, sugerencias, preocupaciones, inquietudes, y las daremos cumplida respuesta.

Me gustaría comentar -pero ya la señora Presidenta me ha dicho que el tiempo se me ha acabado- las distintas actividades que hemos realizado en el área de formación; con mucho gusto lo comentaré cuando ustedes quieran o, si quieren, después de sus intervenciones. Se han realizado todos los cursos que estaban previstos en el año, mejor dicho se han superado, y se dan a familiares, a profesionales, etcétera, y por entidades de gran prestigio como la Fundación Matia, el Centro de Humanización de la Salud, etcétera; también se han realizado congresos. En fin, quisiera concluir diciendo que en este centro vamos a realizar un programa de habilitación personal, del que ya he hablado en esta Comisión, porque tenemos la gran posibilidad de cotejarlo con los avances que se están llevando a cabo en la unidad de investigación.

En suma, señora Presidenta, la actual situación del Centro Alzheimer Fundación Reina Sofía en las áreas cuya gestión compete a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales puede calificarse de buena, salvo algunas cuestiones puntuales que habrán de subsanarse; téngase en cuenta, por otra parte, que todo centro siempre presenta dificultades en los inicios de su funcionamiento y quizá más en este caso por la complejidad que presenta su gestión. Es cierto que existe un pequeño grupo de familiares que no comparten esta opinión que acabo de manifestar; también lo es que existen otros familiares cuya satisfacción por el funcionamiento del centro ha sido puesta de manifiesto expresamente e incluso en escritos que nos han dirigido.

En cualquier caso, es obligación de la Dirección General del Mayor poner los medios oportunos para que la gestión sea siempre la adecuada, estamos abiertos a cualquier sugerencia que nos hagan. Les invitamos a colaborar con nosotros, con el centro, para que la atención a los residentes constituya una atención especializada de calidad. Después de la reunión y encuentros que he tenido con ellos, no me cabe la menor duda de que existirá esa colaboración que ya desde ahora agradezco vivamente. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Director General. Para dúplica, tiene la palabra la portavoz del Grupo Parlamentario Izquierda Unida.

La Sra. **AMAT RUIZ**: Muchas gracias. Desde junio de 2007, que es la fecha en que la Comunidad de Madrid asumió el Centro de Alzheimer Reina Sofía, según palabras de la Consejera, que usted nos acaba de repetir, la Consejería ha trabajado de manera continuada para que este centro funcione bien; se han realizado ocho visitas de control y seguimiento que han mejorado y resuelto algunas deficiencias y tres visitas de inspección, que también sirvieron para perfeccionar algunos aspectos sobre el funcionamiento del centro. Según nos comentó, usted ha realizado también numerosas visitas al centro, además de reunirse con familiares y empleados, y nos acaba de decir que de aquí salieron cinco requerimientos en el 2007 y tres en el 2008. Me gustaría saber a qué hacían referencia esos requerimientos que se hizo a la empresa. Ayer

le preguntamos sobre este tema, y usted nos aclaró bastante el asunto, nos dijo que algunas se hicieron de oficio y otras se hicieron ante las demandas presentadas por los familiares, y está bien que eso se sepa.

Le comentamos también que nos parecían demasiadas inspecciones para un centro que llevaba abierto menos de un año, y esto es lo que quiero dejar claro: cualquier número de inspecciones nos parecen bien siempre y cuando sirvan para mejorar.

Nos sorprende y nos llama la atención que un centro de referencia para toda España, nuevo y con toda de clase de recursos tenga deficiencias en su funcionamiento; no hablamos del edificio ni de la estructura, que ésa es otra historia, sino de la atención a los enfermos, y sinceramente ni yo ni mi Grupo lo entendemos. Ayer volvimos a ver el centro y esta vez si hemos podido realizar la visita con todos los honores, y le agradezco personalmente su atención -eso es otra cosa-. Una vez realizada la visita, hemos visto un edificio con muchísimo detalle, cuidado al máximo, con suficientes unidades, comedores, salas de formación, espacios exteriores, bueno, una maravilla. Pero también pudimos comprobar en nuestra visita de ayer la atención que se daba a los enfermos: fisioterapia, musicoterapia y un larguísimo etcétera, que no podíamos ni imaginar que existía. Pero vamos a hablar de la otra visita, si no le importa, para ver las diferencias. En la visita, llamémosle frustrada, ésa que no pudimos terminar de hacer, en lo que poco que nos dejaron ver, que no fue nada más que el centro de día -ya lo hemos comentado en otras ocasiones- sí observamos deficiencias; deficiencias como la falta de menús expuestos para saber qué iban a comer, merendar y desayunar los enfermos que allí residen, algo que ayer tampoco aparecía; supongo que recordara que pregunté insistentemente por los menús y tuvieron que preguntar a tres, cuatro o cinco personas y al final, la única persona que sabía donde estaban los menús dijo: están en el cajón, como diciendo: dónde siempre. Ésa fue la contestación; es decir, ayer tampoco estaban los menús expuestos.

Ayer sí observamos que se habían colocado reposapiés a todas las sillas; el día que nosotros estuvimos no estaban, porque observamos cómo trasladaban a una paciente arrastrando los pies. Textualmente le dije a una persona que la trasladaba:

¡que va a perder el tobillo! Eso fue lo que le dije a la persona que la trasladaba porque iban arrastrando los pies. Ayer todas las sillas tenían reposapiés. Si ahora todas las sillas van a tener los reposapiés puestos, me parece muy bien, algo hemos mejorado.

En esta visita vimos baberos totalmente nuevos, recién comprados, y no nos parece mal, pero sí me gustaría que viera los que tenían anteriormente, porque yo sí los he visto, ¡eh!, y no creo que a nadie, absolutamente a nadie, se le pueda poner eso, por llamarlo de alguna manera, porque no era ni babero ni era nada, con lo que daban de comer a los enfermos. Me parece muy bien que los hayan comprado ahora, pero todavía no entiendo cómo se podía permitir que a alguien que está en una residencia se le pusiera algo como eso, y se lo podemos enseñar; estamos dispuestos a que usted lo vea.

Por cierto, hay una cosa que me llamó muchísimo la atención. En la primera visita que hicimos a este centro de día había una sala en la que había alrededor de 14 pacientes sentados en los sofás y alguno en silla de ruedas. Me llamó la atención porque estaban todos sentaditos sin hacer absolutamente nada y sin nadie que estuviera con ellos. Pregunté qué hacían allí, e insistentemente me dijeron que era una sala de espera. Y dije: ¿de espera para qué? Para que les llamen a rehabilitación, a fisioterapia, etcétera, a las distintas actividades. ¿Y mientras tanto qué hacen? Estar ahí. ¿Pero no hacen nada? No, no, están esperando. Me lo dijeron insistentemente. Esa sala ayer se había convertido en una sala multifuncional donde había una actividad frenética, estaba el suelo llenito de aros de colores y tres personas moviendo a todos los pacientes dando vueltas por la sala. En la otra visita, ésa era una sala de espera, y no creo que las salas se cambien de una vez para otra, menos cuando hay una visita.

Lo que quiero decirle es que no creo que todo sea ni tan malo como estaba, que a lo mejor ha ido mejorando y de hecho los familiares dicen que ya tienen esponjas desechables, al menos cuando ellos los han estado viendo; hay baberos nuevos; a lo mejor hay más pañales; la comida ha mejorado. Va mejorando, lo cual es, a fin de cuentas, lo que quiere todo el mundo: los familiares, los trabajadores y nosotros, y usted también, evidentemente, pero

tampoco es todo tan bonito como nos lo pintaron ayer, porque el resto de los días las cosas no funcionan así.

Hay una serie de preguntas -ya se lo ha dicho el portavoz del Partido Socialista- que nos han hecho los familiares, y a mí me gustaría que alguna de ellas, si es posible, me la contestara. ¿Por qué no se les deja pasar a los familiares al baño geriátrico con las personas que tienen allí ingresados cuando inicialmente sí se les permitía? Supongo que, a lo mejor, tiene que ver con las escaras. No lo sé, pero aún siendo ése el motivo, estaría bien que pudieran entrar y verlo. Cuando tú pides que quieres pasar y ver cómo bañan a tu padre o a tu madre, a quien sea que tengas allí ingresado, no pueden decir que tienen que avisar a la supervisora, porque es tu familiar y tienes derecho a verlo, y antes se les permitía pero ahora no; eso no lo entiendo y me gustaría que, si puede, nos los explicara.

¿Por qué no se puede hablar directamente con los auxiliares? Es algo que ya le han comentado en la anterior intervención. En cuanto preguntas si ha comido, te dicen: llamamos a la supervisora. No estamos preguntado si se lo van a llevar al cine; es algo sencillo, una respuesta normal que quien lo tiene que saber es la persona que está directamente con ellos. Eso no lo entendemos.

En cuanto al número de trabajadores, ayer se nos dijo que cada unidad tiene entre 16 y 18 -hoy lo ha confirmado usted-, y según nos dijo la directora del centro eran de tres: dos auxiliares y la coordinadora. Usted sabe que hay denuncias de los familiares en las que dicen que en la plantilla sólo hay una persona en el turno de tarde e incluso en el turno de noche, y eso conlleva errores en la medicación, atención mala para los enfermos, llegar tarde para cambiarles de pañal, en las comidas o en las cenas o en lo que sea. Sé que esto es difícil de comprobar, y evidentemente siempre nos van a decir que están los tres, y ayer había tres en todos los sitios, eso sí es cierto.

En la sala 23, que fue una de las salas que yo pedí ver específicamente, había tres personas cuando llegamos: dos auxiliares y quien controlaba aquello. Al dar una vuelta, en la sala para el personal que trabaja allí había un cartel escrito en rotulador negro -y le invito a que vaya y lo mire- que ponía textualmente: "No se puede quedar esta sala sola; si tienes que salir, busca a alguien". Si hay tres

personas y se va una, la sala no se queda sola, y me parece que habiendo un cartel que diga que no se puede quedar esa sala sola, si tú sales, llama a alguien, hay algo que no cuadra; con tres personas, si una se va, no se queda sola la sala. Cuando se queda sola es si se va uno y no hay nadie. Vaya y mire el cartel, se lo pido por favor, porque me llamó muchísimo la atención y me dije: alguna cosa no cuadra entre lo que estamos viendo y lo que realmente es el funcionamiento.

También hay algo que nos llama mucho la atención, y es el cambio de personal de toda la plantilla que hace la empresa. Sabemos que hay mucho cambio de plantilla y los trabajadores dicen que es porque se quejan de cómo funciona el centro y la dirección dirá lo que crea conveniente respetando que es la empresa la que decide. De cualquiera de las maneras, en el tipo de pacientes de los que estamos hablando, usted lo sabe perfectamente, la estabilidad con el personal que les trata, tener siempre las mismas personas cuidándoles y ver las mismas caras, les ayuda mucho. Soy consciente de que usted lo sabe porque lo hemos comentado. Creemos que estos cambios, de alguna manera, deberían de pararse; no estoy diciendo que una persona no pueda darse de baja, pero lo que no puede haber es una rotación de plantilla y un cambio de personal tales que los pacientes terminen no sabiendo dónde y con quién están, independientemente de su grado.

Ayer le comenté que si con tanto requerimiento y con tanta inspección la empresa no terminaba de cumplir habría que tomar medidas; evidentemente no se le puede sancionar pero sí rescindir el contrato, y no digo que sea lo que nosotros queremos; bueno sí, nos gustaría si se pudiese pasar a público, pero como eso parece que no va suceder, pues nada. Nosotros con que funcione tenemos bastante, no tenemos otro interés.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora Amat, vaya concluyendo, por favor.

La Sra. **AMAT RUIZ**: Termino en un segundo. Ayer se me olvidó preguntarle por dos cosas sobre el mismo tema. Una es sobre el libro de registro de incidencias de los profesionales y otra sobre el libro de reclamaciones del propio centro. En

el primero porque aparecen deficiencias y quejas de los profesionales y no las hemos visto y sobre el segundo, porque nos dicen directamente que no existe. Me gustaría que si tiene alguna información al respecto, nos la dijera.

El Centro de Alzheimer Reina Sofía se pensó inicialmente como un centro pionero, de referencia. No dudamos que pueda llegar a ser eso, pero para ello, la empresa que lo gestiona debe de funcionar al cien por cien y no sólo con eficacia y eficiencia, sino también con muchísima calidad y profesionalidad. A eso es a lo que queremos instarle, a que usted y su equipo sigan vigilando, que no dudo que lo hará, pero que sea un trabajo de todos los días no sólo cuando haya visita, y nosotros, si nos lo permite, seguiremos haciendo lo mismo: estar detrás del centro para ver si todos los días todo funciona. Nada más y muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Amat. Señor Hernández, es su turno.

El Sr. **HERNÁNDEZ BALLESTEROS**: Muchas gracias, señora Presidenta. Vamos a empezar por algo que me gustaría que aclarásemos desde ahora, y no sólo en relación con este centro sino con el resto de los centros de la Comunidad de Madrid. Quisiera saber si se ha modificado el criterio por parte de su Dirección General o de la Consejería, si ha cambiado la ley, o si ha habido alguna modificación sustancial que impida que un cargo público o diputado de esta Asamblea acceda cuando lo considere oportuno y como lo considere oportuno a un centro público de gestión de la Comunidad de Madrid. A mí no me importa en absoluto, y lo haré cada vez que haga una visita, avisar a su Dirección General, avisar a la Consejería de que voy a hacer esa visita, pero la despedida ayer del centro fue: cuando quieran ustedes, nos lo dicen, se lo autorizamos y acceden al centro. Discúlpeme, salvo que interfiera en el desarrollo de la actividad del centro, creo que, dentro del marco jurídico, los representantes de los ciudadanos tenemos todo el derecho, en el cumplimiento de nuestra obligación, de acceder a los centros para constatar y comprobar que la realidad es la que es. Quisiera que me aclarase esto como criterio general, porque, como le digo, yo he visitado el centro en algunas ocasiones, lo hice ayer acompañado de usted -le agradezco la

cortesía y su compañía- pero también es cierto que tengo intención de seguir haciéndolo para comprobar, al igual que usted, que las cosas funcionan y que funcionan adecuadamente, y le digo también que no tengo intención de hacerlo ni como acompañante de familiar ni yendo a visitar a un enfermo; tengo la intención de hacerlo como cargo público que soy, y a partir de ahora me gustaría llegar a la puerta del centro, lógicamente avisando a la dirección, y poder acceder al centro con normalidad. Le digo esto simplemente como cuestión previa, para que no tengamos mayor problema.

Nosotros conocemos las instalaciones de este centro, sabemos que son instalaciones punteras, sabemos que allí se desarrolla o se debería desarrollar una actividad puntera en el tratamiento y cuidado de enfermos de alzheimer, pero lo que a nosotros realmente nos preocupa, y era lo que motivaba esta comparecencia, es el trato que reciben los residentes, los servicios que reciben los residentes, la calidad de la atención directa que reciben los residentes. Y como bien le decía en la primera intervención, comparece usted aquí hoy con la sana intención de que valoremos conjuntamente las deficiencias que presenta el centro, y alguna debe presentar cuando se ha reunido con la dirección de la empresa que lo gestiona y le ha exigido el "cumplimiento de". ¿Eso significa que no estaban cumpliendo? Y si no estaban cumpliendo, ¿qué medidas han adoptado ustedes? ¿Les han apercibido simplemente? ¿Han resuelto o mejorado las deficiencias que había? Me gustaría que nos explicase todo esto.

Como decía, nuestra preocupación es la calidad de la atención directa que reciben los enfermos y las personas que hay allí residiendo. Mire, para empezar, entendemos que si fuesen ciertos los datos de personal que se nos facilitan, un gerocultor para nueve enfermos o para nueve residentes, considerando la enfermedad que tienen, es deficiente, repito, si fuesen ciertos los datos de plantilla que nos comentan. Al final de la visita de ayer tuve una duda: ¿quién se quedará esta tarde en el centro? Porque había "overbooking", y lo constato con datos. Mire usted -mostrando un documento-, esto es una plantilla de distribución de personal de gerocultores; si no le importa, no se la voy a entregar porque algunos están marcados. Se puede ver en la plantilla que en las unidades hay huecos, que son gente que debería estar trabajando y que no existe.

En todas las unidades falta personal, pero es que en algunas unidades no hay nadie adscrito al turno de noche y en otras hay sólo una persona por la mañana algunos días. Y dígame usted cómo levanta, lava, viste y da de desayunar un solo gerocultor a nueve personas en una única unidad, explíquemelo usted. Creo que eso es grave, y alguna medida deberían tomar si se sigue produciendo. Esta plantilla es de no hace demasiado tiempo, y no es una casualidad; tenemos más plantillas y no es que casualmente hayamos cogido una, no, es que tenemos más, y si no me equivoco, las firma Laura Fernández, que creo que es una responsable del centro, ¿verdad? Tiene el nombre y apellido de la persona que asume la responsabilidad.

La cuestión es que, si falta personal, el servicio no tiene la calidad que debería tener, y si además el personal que hay está sometido a la tensión de no tener los medios, peor van las cosas, y si además la colaboración que algunos familiares pretenden prestar no se les permite que la presten porque ven las carencias, pues vamos a peor.

En la visita de ayer no lo vimos todo, y hubo cosas que no hicimos, pero, como soy insistente, voy a seguir insistiendo en intentar buscar la mejor calidad en el servicio de estos ciudadanos que están allí residiendo. Y en esa medida le planteo un reto: cuando quiera usted, -si me permite, elijo yo el día-, sin previo aviso, le invito a que compartamos comida en el centro un día, y vamos a comprobar la calidad de la misma, porque hay cosas que le aseguro que a mí no me cuadran, como que tengan una cocina como la que tienen, en la que usted mismo reconoce que se puede cocinar para casi mil personas, o nos lo decía la Directora del centro: ¡vaya cocina, casi para mil personas podríais preparar aquí comida!, y que tengan que traer la comida desde Sevilla. Sinceramente, yo no dudo de que se cumplen estrictamente todos los requerimientos sanitarios en la conservación, preparación o pasteurización de los alimentos, pero se están infrutilizando los servicios del centro, y a lo mejor es uno de los requerimientos que habría que hacerle. ¿Qué mejor calidad que la comida recién hecha y puesta en el plato? ¿Qué mejor calidad? A lo mejor habría que hablar con la empresa para cambiar eso.

Hay partes del centro que ayer no visitamos y que en algún momento las tendremos que visitar, por ejemplo la lavandería. Una de las reclamaciones

que se han hecho es sobre la calidad del servicio de lavandería del centro. No se la voy a enseñar, pero le aseguro que he visto alguna ropa de enfermos que, sinceramente, deja mucho que desear, no solamente en la calidad del lavado sino también en la calidad de la conservación. No sé si utilizan la plancha, pero no les debe de dar tiempo a planchar todo porque hay enfermos que tienen problemas para abrocharse el pijama porque no encuentran el ojal ya que, como no han pasado la plancha por allí hace algún tiempo, los bordes están enrollados. Eso son deficiencias, son detalles indicadores de la calidad.

También he constatado en alguna ocasión -no sé si se sigue produciendo- que cuando falta zumo, con un poquito de agua todo se aclara, y así llega para todos, y si falta edulcorante, también el agua es la solución; al final, un zumo aguado y edulcorado con más agua. Ésa es una realidad constatada, y éstas son carencias; son carencias que hay que solucionar. No sé si se sigue produciendo, de la misma manera que no sé si sigue habiendo carencia de pañales, porque estaban racionados hasta hace cuatro días; hasta que empezaron a quejarse y a reclamar, estaban racionados, hasta el punto que a algunos enfermos había que cambiarles la ropa de la cama dos y tres veces al cabo del día porque como no había pañales, el pañal rebosaba. Eso también se ha producido en el centro.

Quiero decirle que no interprete en ningún momento que pretendo ponerle en una situación complicada; lo que pretendo es hacerle ver la experiencia, tanto mía, como diputado que he estado allí, como de los familiares, de los trabajadores o ex trabajadores, con la sana intención de mejorar la calidad del servicio que se presta en el centro; no con otra intención. A lo mejor no sólo tenemos que visitarlo, y le he de reconocer su buen hacer en la constante insistencia en visitar el centro; quizá hace usted mucho más de lo que su cargo le obligaría, pero vamos a intentar mejorarlo entre todos y evitar que se produzcan estas situaciones. Yo le reconozco a usted su buen hacer, pero también hay cosas que me gustaría que me aclarase y especificase.

Para terminar con lo que decía, respecto a la lavandería, por ejemplo, me comentan -yo no la he visitado- que existe una sala anexa en la que acaba toda la ropa que pierde las identificaciones; sala a la que no permiten entrar a los familiares para recuperar ropa de sus familiares, y que aquello parece un

pequeño almacén de los "Traperos de Emaús"; es decir, ropa que no lleva identificación, al cajón, y del cajón no sé dónde irá pero, desde luego, no se les permite recuperar esa ropa. He visto camisetas blancas cuyo color no difería mucho del de mi camisa. Eso lo he visto, señor Director General, no se lo cuento de oídas; lo he visto personalmente. Son cuestiones que hay que ir mejorando.

En el fondo, reconociéndole a usted su preocupación y su ocupación, a mí me preocupa enormemente, sobre todo, que cuando se plantea esta circunstancia, en la Consejería alguien diga - está entrecomillado y grabado-: "Que si hay deficiencias, la culpa la tienen los propios familiares que consienten que estén allí y no los sacan". Mire usted, no se lo cuento yo, está aquí publicado en este periódico que le muestro. Y lo que quiero preguntarle es si usted ratifica esta información o no la ratifica, si está de acuerdo o no, si la conoce o no la conoce.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señor Hernández, vaya concluyendo.

El Sr. **HERNÁNDEZ BALLESTEROS**: Es una información que transcribe el periodista, porque de la empresa no ha conseguido una sola declaración. Ponen excusas: han salido; no están; están reunidos... No tienen obligación de hacer declaraciones, pero yo creo que, cuando se pone en duda el nombre de una entidad que no tiene nada que ocultar, que no tiene problemas y no tiene inconvenientes, sería razonable que hubiesen dado alguna explicación.

Como decía al principio -y con esto acabo-, lo que nos preocupa realmente es la calidad del servicio que reciben las personas que hay en este centro. Como le decía también, usted debe seguir cumpliendo con su obligación, que es mejorar esa calidad, y nosotros seguiremos cumpliendo con la nuestra, que es vigilar que eso sea así. También le digo que, si no es así, nos volveremos a ver en esta Comisión, volveremos a hablar de este asunto. Pero, si es así, se lo reconoceré. No tenga usted ninguna duda de que, si las cosas cambian y van a mejor, cuando consideremos que la calidad es razonable, le diré: mire usted, han hecho un buen trabajo, una buena gestión y esto empieza a funcionar bien. Porque, cuando las cosas se hacen bien, tengo por

costumbre reconocerlas, de la misma manera que denunciar cuando entiendo que no se hacen bien; con la intención de mejorarlas, ¿eh? Téngalo siempre en cuenta: con la intención de mejorarlo. Muchas gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Hernández. En el turno del Grupo Popular, tiene la palabra el señor Fermosel.

El Sr. **FERMOSEL DÍAZ**: Muchas gracias, señora Presidenta. Muchas gracias, señor Director General, por la información que nos ha facilitado. Usted, incluso los portavoces de la oposición, ha reconocido que éste es un centro único en la Comunidad de Madrid, muy especial. Es un centro, el primero probablemente de este país, con una asistencia sociosanitaria integral e integrada en el propio centro y con una concepción de la residencia, del centro o del complejo, nueva, que son esas unidades de vida, que usted ha definido como minirresidencias dentro de la residencia. Asimismo, no sólo es un centro de referencia nacional para la investigación sino también para la Comunidad de Madrid en cuanto a la asistencia y la formación. Es un centro que se parece más a un hospital que a una residencia; es un centro que tiene médicos de distintas especialidades, que tiene incluso una unidad de resonancia magnética, como usted ha dicho, y es un centro del que me gustaría saber cuáles son sus ratios de personal, porque ésa es la realidad del personal. Es un centro por el que ha apostado mucha gente, no sólo la Fundación Reina Sofía sino el Ministerio de Sanidad -por cierto, ya el Instituto Carlos III no pertenece al Ministerio de Sanidad y, por lo tanto, tendrá que iniciar las conversaciones con un nuevo Ministerio- y muchas empresas, con un diseño arquitectónico que ha tenido en cuenta el carácter de la enfermedad, la evolución de la enfermedad y lo que opinan de la enfermedad las asociaciones de familiares. Estamos hablando de un centro, como decíamos en la comparecencia anterior, no especializado sino superespecializado en el tratamiento de patologías de una enfermedad que tiene un componente sociosanitario.

Yo conozco la enfermedad, como médico que soy, y sé lo difícil que es, no sólo para el paciente sino también para la familia, y la voluntad de toda esta gente: arquitectos, ingenieros, médicos,

profesionales, asociaciones, es lo que han querido plasmar en este recurso.

No estoy de acuerdo con el portavoz socialista sobre que aparezcan los problemas, las incidencias o las deficiencias cuando se pone en marcha un proyecto sino que tienen que aparecer años después por la rutina; al contrario, cuando se lleva a cabo un recurso nuevo que no hay una referencia en qué fijarse sino que, por el contrario, nosotros vamos a ser la referencia en la que se fijen los demás, los problemas surgen al principio. No surgen luego cuando ya se han visto cuáles son los problemas no sólo de confort sino de circulación, de atención, etcétera. Quiero felicitarle por su labor de inspección, por sus visitas los fines de semana, porque nos jugamos mucho con este modelo. Este modelo, evidentemente, habrá que evaluarlo. Si este modelo es lo mejor que hay para los enfermos de alzheimer y sus familiares, será el modelo a seguir por toda España y, probablemente, por Europa, porque, aunque nadie lo ha dicho, a este centro han venido prestigiosos profesionales de la enfermedad de alzheimer para ver no sólo la parte médica sino también la asistencia.

Yo estoy contento -permítame que lo diga entre comillas- por las quejas que ha reflejado la oposición, porque, fundamentalmente, se refieren al confort de la residencia, que es importante, evidentemente. Yo, como profesional y usuario de los hospitales, soy consciente de que el confort puede arruinar una magnífica prestación asistencial y de cuidados sanitarios: si la comida está fría, si la comida no llega, etcétera. Creo que estos problemas son fáciles de solucionar. Otra cosa sería que no hubiera resonancia magnética y tuviéramos que trasladar a los pacientes a los hospitales para hacérsela. Respecto a los problemas de lavandería; yo he utilizado los pijamas del hospital y, bueno, no están sedosos como están en mi casa porque le echan Norit, pero no ha pasado nada.

En cuanto a las quejas que he oído por deficiencias, todas ellas son referidas a la hostelería y al confort, cuestiones muy importantes porque esa falta de confort puede desprestigiar este proyecto, creo que extraordinario y único en España y probablemente en Europa. Por este motivo, le animo a que siga usted vigilando esta residencia y exigiendo, como es su obligación, que se cumpla el contrato. Me gustaría saber si en el pliego de

condiciones están las ratios de personal, así como también las características de cada profesionales y el número que tiene que haber. Me he alegrado de que digan incluso que se den terapias en este centro que son desconocidas para los portavoces de la oposición; cosa de la que me alegro. Le animo a que siga cumpliendo este magnífico proyecto en el que está implicado no sólo la Consejería sino también arquitectos, ingenieros... Creo que es modélico, además de ser el primer sistema domótico que hay en una residencia en España de control de los enfermos, de los trabajadores y de los familiares en el sentido de poder saber dónde está cada uno en cada momento. Eso es importante.

Respecto a las relaciones del personal con la empresa, desde mi punto de vista, creo que en este país hay una Constitución y un Estatuto de los Trabajadores que da la representación a quien la tiene y dice cuáles son las vías para solucionar los problemas y los conflictos que existan entre el trabajador y la empresa.

Por lo demás, tan sólo me queda animarle a que estas deficiencias, que usted ha seguido de cerca y algunas de las cuales ha comprobado, se solucionen, porque sería una pena que por un problema de confort, de habitabilidad o de hostelería se desprestigiara un proyecto de tratamiento integral e integrado de la enfermedad de alzheimer, desde mi punto de vista, casi único en el mundo, que es magnífico y que tiene que salir adelante. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Fermosel. Para turno de réplica, tiene la palabra, por tiempo de diez minutos, el señor Director General del Mayor.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Gracias, señora Presidenta. Han sido muchas las cuestiones planteadas por los Grupos Parlamentarios, por lo que tendré que hacer un esfuerzo para sintetizar todo. Antes de responder a cada una de las cuestiones que se han planteado respecto a la presencia de las señoras y señores diputados en cualquiera de nuestros centros, quiero dejar bien sentado lo siguiente: no hay ningún obstáculo, repito, ningún obstáculo para que cualquier señor o señora diputada se presente en alguno de

nuestros centros. Lo que exigimos a los directores de los centros es que soliciten la identificación de los señores los diputados, porque -no siempre- los diputados, los concejales y tampoco los directores generales no son conocidos en los centros.

Usted ha hecho una referencia a algo que, según usted -no le voy a negar sus palabras-, le dijeron en el centro. Yo no lo escuché, pero desde luego sé lo que le dije a S.S. ayer: cuando ustedes quieran, vengan al centro. Y a la dirección del centro le dije: desde luego, ya no es necesaria la identificación cuando vengan porque ya les conocéis. Esto quiero que quede muy claro. Para lo mismo cuando yo voy a un centro por la noche y me encuentro con un señor o señora que está en la recepción y no me conoce: saco mi carnet, mi tarjeta de Director General; por contra, a veces entro -perdón por la forma de expresarme- sin enseñar mi tarjeta; si me dejan entrar sin solicitarme la identificación de Director General, digo: ¡cómo es que usted no me pide la identificación! Porque aquí no puede entrar cualquiera, por respeto a los usuarios. Por tanto, lo único que les pedimos es que nos avisen; si lo hacen, nosotros comunicamos que va tal persona y rogamos que no haya ningún problema, pero tienen que identificarse. Que no quede ninguna duda. Lo que ocurrió en aquella ocasión fue una concatenación de cuestiones -no quiero volver al tema porque ya lo hemos hablado- verdaderamente lamentable, porque no es el estilo de actuar no ya de la Dirección General sino de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

Entrando ya en las cuestiones planteadas, me alegra mucho, señora Amat, lo que usted ha dicho hoy respecto a que hay cuestiones que se han mejorad. Evidentemente; ya dije en mi primera intervención que hemos hecho varias visitas de inspección, hemos mandado unos requerimientos, algunas cosas las hemos dicho verbalmente y otras por escrito. Después de la reunión que tuve con los familiares el viernes... No recuerdo el día. (La Sra. **AMAT RUIZ**: *El día 4*). En fin, aquel viernes -los familiares se fueron a las diez y media- me quedé con la dirección del centro para darles una serie de indicaciones después de oír a los familiares; al día siguiente observé que dichas indicaciones se habían corregido. Cuando vamos a hacer una visita, hacemos un requerimiento, no vamos porque sí, si lo queremos mejorar. Además, si el que ustedes vayan como diputados, del Grupo Parlamentario que sea, contribuye a mejorar un centro, les he de decir con la

mayor sinceridad que encantados de la vida desde la Consejería, porque para eso estamos todos, no solamente quienes tenemos la obligación de controlar el seguimiento de una residencia.

Se ha referido usted a la primera visita que hicieron a la sala de espera del centro. Yo le quisiera aclarar una cuestión: fueron a distinta hora, y yo voy a distintas horas. En aquel momento... (La Sra. **AMAT RUIZ**: *A la misma hora.*) Me refiero a la primera visita, que fue a una hora distinta. No recuerdo, señora Amat...

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora diputada, le ruego que no dialogue con el compareciente. (La Sra. **AMAT RUIZ**: *Estaba aclarándole el horario.*) Continúe, señor Director General.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): No merece la pena, señora Presidenta. Creo que eran las once de la mañana cuando se hizo la visita al centro. Lógicamente, el "físio" y el terapeuta ocupacional están dando tratamientos individualizados, aunque en otros momentos se hacen tratamientos conjuntos, tanto de terapia ocupacional como de fisioterapia, que responden a momentos sucesivos y distintos. Tampoco se va a estar todo el tiempo con tratamientos de fisioterapia, la gente tiene que descansar. Creo que es debido a eso, porque yo voy a distintas horas y veo cómo se hace fisioterapia en grupo, que es sumamente útil, y también terapia ocupacional en grupo o individuales; lo mismo una cosa que la otra.

Me ha llamado mucho la atención lo que usted ha dicho, que verificaré en el centro, acerca de que no se deja pasar a los familiares a los baños geriátricos, así como que no se puede hablar directamente con los auxiliares gerocultores. Esta misma queja se me comunicó por los familiares. He preguntado en el centro y, desde luego, cuando he ido, repito, con independencia de otras consideraciones que ustedes hayan observado, he visto a familiares hablando con los auxiliares. Me pareció algo tan raro que yo mismo pregunté a la dirección del centro, y la dirección del centro me dijo que no era así. Yo no lo he visto, pero si hay algún problema añadido, no se preocupe, señoría, que lo voy a verificar; es más, créame, me parece raro que

el coordinador auxiliar diga a un familiar que no quiere que esté allí; no veo la razón de ser. En fin, lo verificaremos.

Respecto a la falta de auxiliares -se ha hablado de la falta de personal-, no se olviden de que es una residencia de servicios sociales pero con un pequeño inconveniente, entre comillas: en ella, como bien decía el representante del Grupo Parlamentario Popular, estamos realizando una tarea sanitaria con una estructura, más que de personal, correspondiente a una residencia de servicios sociales, y esto siempre plantea problemas. No obstante, esta residencia la hemos dotado de más personal que a otras residencias. Entre los preceptos que están en el pliego de prescripciones técnicas y las mejoras ofertadas por la empresa, tiene que haber 23 auxiliares en turno de mañana, 22 en turno de tarde y de noche tiene que haber 10 personas; mejor dicho, 9. Hay uno que puede ser bailable, y así hay uno por turno. Si ustedes dividen la totalidad del personal, tenemos una proporción de un auxiliar por 6,5 residentes. La Federación de Asociaciones de Alzheimer, en su página web, habla precisamente de esta proporción; por lo tanto, creo que estamos cumpliendo.

En cuanto a ese cartel que vio ayer, siento que no me lo dijera ayer porque lo hubiéramos preguntado en el momento. (La Sra. **AMAT RUIZ**: *Estamos hablando de otra cosa.*) Yo les dije ayer, señora Amat, y usted lo sabe muy bien: aquí tiene la residencia, vamos a ver lo que ustedes deseen, lo que quieran, lo que más les apetezca, porque en la Consejería de Familia y Asuntos Sociales estamos totalmente abiertos a cualquier sugerencia, por supuesto, de la oposición, ¡faltaría más! Vean lo que quieran, como quieran, porque hubiéramos respondido a lo que usted planteaba antes. Yo creo será uno de estos carteles que dicen: cierre, por favor, la puerta, cuando lo normal es que cierre la puerta; me refiero a otros sitios, señorita; estoy haciendo una comparación.

El señor Hernández ha dicho que en sus respectivas visitas ha visto una serie de cuestiones. Voy a respetar, por supuesto, ¡faltaría más!, lo que usted ha visto; ahora, que nadie me pida a mí que niegue las cosas que veo en un determinado momento, es decir, que me niegue a mí mismo mi propia evidencia -perdón por la reiteración de negarme a mí mismo mi propia evidencia-. Si yo veo

unas cosas en un momento determinado o mando allí a la gente sin avisar, ¡vale!, yo respeto su percepción, pero no puedo negar la mía, como, por ejemplo, el tema de personal. Siempre que nuestros técnicos han ido o siempre que yo he ido, en muchas ocasiones a horas determinadas, he visto que la presencia física del personal exigida en médicos, ATS y auxiliares era la correcta, lo mismo que en fisioterapeutas y en terapeutas ocupacionales. ¿Que ha habido algún momento por la noche que ha existido lo que usted dice? No lo voy a negar; repito, no lo voy a negar, pero la realidad que nosotros hemos visto es la que hay y, desde luego, creo que eso se está cumpliendo.

Me alegro mucho de lo que ha comentado el señor Fermosel y de que no se haya dicho de la residencia que, por ejemplo, toda esta terapia que se da a las personas enfermas de alzheimer que están allí no sea como la que reciben en otras residencias, no digo ya de Madrid sino de fuera de Madrid, y que hay una estimulación cognitiva constante a través de las terapias que se están haciendo. Eso a mí me parece lo más esencial y por lo que este centro puede tirar más hacia delante, dentro de la grandísima dificultad, estarán de acuerdo ustedes conmigo, que supone una enfermedad de alzheimer en sus distintos grados de evolución. Es sumamente complicado y sumamente difícil tener 156 residentes, cada uno con sus propias patologías, no sólo la de alzheimer sino asociadas, y tenerles que dar a cada uno lo suyo; es complejo, es complicado. ¿Con esto quiero decir que no lo vamos a hacer? En absoluto; cualquier cosa menos decir que no vamos a atender como se debe a cada uno ni escuchar las quejas de quien haga falta, pero quiero decir también en defensa, no mía, por supuesto, sino de los profesionales que están allí trabajando que las cosas a veces son más complicadas de lo que parecen y, sin embargo, se están haciendo, a mi modo de ver, bien, sin perjuicio, como dije antes, de determinadas salvedades puntuales que habrá que ir corrigiendo.

Sobre el libro de reclamación de profesionales al que usted se refería, nosotros en el pliego de prescripciones técnicas no exigimos que haya un libro de reclamación de los profesionales porque, lo decía muy bien el señor Fermosel, los profesionales tienen sus propias vías de reclamación. Sí exigimos, evidentemente, otro tipo de libros de reclamaciones. Un familiar nos dijo en la reunión del viernes a la que antes me refería que estaban las

hojas sin numerar. Evidentemente, se lo hemos dicho al centro para que eso se lleve como debe llevarse, lo mismo que el registro de entradas y demás. Me he olvidado de verificar, ayer precisamente, si eso estaba así o no, pero espero que esté cumplido.

Respecto a lo que ha manifestado el señor Hernández, del Grupo Parlamentario Socialista, hay cosas que ya le he contestado. Empezó diciendo que alguna deficiencia debe haber en el centro cuando ustedes han ido y los familiares se han quejado, etcétera. Señor Hernández, ¡pues claro que tiene que haber alguna deficiencia en el centro! La prueba es que hemos ido nosotros, las hemos detectado y hemos hecho requerimientos verbales y escritos para que se subsanen. Señor Hernández, dígame usted en qué ámbito de la vida, no digo en qué centro de mayores, que, por supuesto, también, repito, en qué ámbito de la vida, coja el que quiera, no hay alguna deficiencia. ¡Tiene que existir!

Respecto a comer en el centro, señoría, cuando usted quiera, el día que mejor le venga -tiene usted mi teléfono-, vamos a comer en el centro, sin ningún tipo de problema. Comer, cenar, desayunar, lo que usted quiera; que quede claro. Insisto, usted o cualquiera de sus señorías. No solamente no me importa sino que estaré encantado, pero, por favor, que nadie avise al centro; lo pido por favor. Siempre que voy allí nunca aviso al centro. Les he dicho antes que hemos pedido hace ya días al centro -esta información no la tenía ayer por la mañana cuando estuve acompañándoles- todas las prescripciones técnicas de cómo está el servicio de alimentación; lo estamos estudiando desde un punto de vista médico. *(El señor Director General del Mayor muestra un documento)* Ahora, lo que nosotros tampoco podemos hacer ahora es... Ahí hay una subcontrata de comida, y nosotros exigimos calidad de comida. Yo les tengo que decir que hay familiares -algunos están aquí y estuvimos juntos en la reunión- que se quejan de deficiencias en el menú, pero también les he de decir que aquel sábado, al día siguiente de la reunión, estuve charlando sobre este tema; más que charlar, fui al momento de la cena, precisamente para observarlo y vi los dos menús que se estaban dando a los familiares. Pregunté a un familiar: ¿cómo cree usted que es la comida? Me dijo: mire, me parece que es demasiado abundante la comida que están dando. *(Risas y protestas por parte de los señores invitados)* Lo digo con el mayor respeto a las opiniones de otros familiares aunque sean

divergentes, pero tan respetable su opinión como la del resto lo que dijo aquel señor; si quieren, les digo ahora con detenimiento, si la Presidenta me da más tiempo, en qué consistía aquel menú porque me acuerdo perfectamente de él. Y, repito, respeto cualquier opinión en contra, pero no voy a negar mi propia percepción de la realidad porque sería ir en contra de mí mismo y eso, señorías, nunca lo he hecho en la vida ni pienso hacerlo.

La Sra. **PRESIDENTA**: Permítame un momento, señor Director General. Quisiera aclarar a las señoras invitadas en esta Comisión que aquí hay unas normas y que hemos de guardar el máximo respeto a las intervenciones nos gusten más o menos y estemos más o menos de acuerdo con ellos. Les ruego que mantengan ese clima. Señor Director General, va a disponer usted del tiempo justo para poder explicarse.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Gracias, señora Presidenta, por lo del tiempo justo. Sinceramente, a mí es necesario que me llame la atención porque tiendo a alargarme sin darme cuenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Sí, eso es cierto.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR** (Alonso Seco): Dice usted bien, señora Presidenta, es verdad. Respecto al tema que ha mencionado usted de problemas en la lavandería y en la plancha, he de decirle que esos problemas los vamos a verificar con detenimiento. Respecto a la ausencia de pañales, tengo que decir que el día que yo estuve allí fui a comprobarlo personalmente. Estuve en un baño geriátrico, se necesitó un pañal con cierta urgencia y no existían en la unidad; se quejó un familiar diciendome: miré usted, esto es lo que decíamos ayer. Claro, estuve charlando un ratín, y le dije: ¡Hombre, no hay pañales en la unidad!, pero están en el almacén central. Fueron a por el pañal y enseguida se lo cambiaron. ¿Por qué? Porque, lógicamente, se hace una distribución de pañales y a veces es necesario utilizar más pañales en el centro. Pero una cosa es que no existan pañales en el centro y otra no existan en el baño geriátrico. Me parece que es un problema de mera distribución, al que no doy

excesiva importancia. Ahora bien, otra cuestión es que me diga que solamente se dan aquellos pañales que facilita el sistema público de salud, porque el centro tiene establecida en los pliegos de condiciones la obligación de apuntar aquellos pañales que no facilita el sistema público de salud. Pues bien, en la reunión del viernes pregunté a los familiares: ¿Ha faltado aquí algún pañal? o ¿han tenido ustedes que pagar algún pañal? Y me contestaron: No, nunca. Algunos de esos familiares se encuentran aquí presentes y lo pueden verificar, si no ahora, como dice la señora Presidenta, al final de esta reunión; y repito, no me importa decir las cosas según las veo.

Señor Hernández, si me permite, quedaba una cosa pendiente del principio de la intervención. Hablaba usted de coordinación deficiente. Nosotros exigimos que en la plantilla del personal haya auxiliares en cada unidad tiene que haber dos auxiliares y medio como mínimo. Esta empresa, a pesar de que nosotros no la hemos obligado, ha puesto un coordinador de auxiliares para que las cosas se hagan mejor; y a mí me parece que eso está dando buenos resultados. Entonces, ¿que deba existir más coordinación? Pues quizá deba existir más coordinación, pero las medidas iniciales ya se han puesto.

Finalmente, señor Fermosel, quiero decirle lo siguiente: estoy totalmente de acuerdo con usted, hasta el punto de que, si usted no lo hubiera dicho, me hubiera dado la respuesta inicial al señor Hernández de que los problemas en un centro no surgen después de años de funcionamiento, surgen sobre todo al principio, y diría que de forma especial en éste, porque hemos tenido unos problemas en la dotación del equipamiento inicial, también en la propia construcción de las arquetas, ya que se nos ha inundado el centro varias veces, unas veces en un sitio y otras en otro, lo cual nos ha demorado poder tener el centro tan lleno como lo hubiéramos querido inicialmente; sobre todo, porque, a estas alturas, mi intención era que estuvieran ya en cada unidad de vida todos los usuarios del centro, distribuidos por grado de padecimiento de la enfermedad de alzheimer, y no lo hemos podido tener hasta ahora, precisamente porque una unidad de vida la hemos tenido que tener vacía ya que en una ocasión tuvimos que trasladar a los enfermos de una unidad

a otra. El viernes pasado, el Secretario de la Fundación Reina Sofía me llamó por teléfono y me dijo que estaba solucionado todo el problema, con lo cual esta semana o a comienzos de la siguiente estará totalmente lleno en el centro.

Respecto a los ratios personales, debo decir que son mayores que los que tenemos en otras residencias, precisamente por la idiosincrasia, y creemos que estos ratios están bien. Ahora bien, no dispongo aquí de los datos para decirles la totalidad del personal. No sé si su intención era preguntarme por cada uno de los profesionales o por la proporción que debe existir, sobre todo en presencia física. Quiero aclarar una cosa: la presencia física que exigimos en pliego es durante los 365 días del año, de manera que cuando una persona va al centro tiene que haber alguien allí. No sé si me explico, no se trata del número de personas que han contratado o que se han dejado de contratar.

Agradezco, en cualquier caso -y con esto termino, señora Presidenta- la colaboración prestada por los tres Grupos Parlamentarios, también por los familiares en las ocasiones en las que me he reunido con ellos, agradecimiento que hago con absoluta sinceridad porque estoy convencido de que en todos ustedes existe una magnífica intención y disponibilidad para que este centro sea verdaderamente el centro de referencia que S.M. la Reina quiso desde el primer momento que fuera. Muchas gracias, señorías. Muchas gracias, señora Presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias por todo, señor Director General. A continuación, pasamos al tercer punto del orden del día.

———— RUEGOS Y PREGUNTAS ————

¿Hay algún ruego o alguna pregunta? (*Denegaciones*) No habiendo ningún ruego ni ninguna pregunta, se levanta la sesión. Gracias, señorías.

(*Eran las doce horas y un minuto*)



**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA
SERVICIO DE PUBLICACIONES**

Plaza de la Asamblea de Madrid, 1 - 28018-MADRID Teléfono 91.779.95.00 - Fax 91.779.95.08

Web: www.asambleamadrid.es

e-mail: publicaciones@asambleamadrid.es

TARIFAS VIGENTES

B.O.A.M. Suscripción anual:	54,09 € .	Número suelto:	0,84 € .
D.S.A.M. Suscripción anual:	78,13 € .	Número suelto:	0,84 € .
CD-ROM Suscripción anual	12,00 € .	CD-ROM semestral	6,00 € .
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA B.O.A.M. - D.S.A.M.	112,39 € .		
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA B.O.A.M. - D.S.A.M. EN CD-ROM	16,00 € .		

- IVA incluido -

FORMA DE PAGO

El abono de las tarifas se realizará mediante:

- Talón nominativo a nombre de la Asamblea de Madrid.
- Giro postal.
- Transferencia bancaria a la cuenta núm. 2038 0603 28 6006392382, de Caja Madrid, Pza. Celenque, 2.

SUSCRIPCIONES (CONDICIONES GENERALES)

1. La suscripción será anual. El período de suscripciones finalizará el 31 de diciembre de cada año. Las altas que se produzcan durante el año, a efectos de cobro se contarán desde la primera semana de cada trimestre natural, sea cual fuere la fecha de suscripción dentro del trimestre.
2. El envío de los Boletines comenzará una vez se hayan recibido el importe correspondiente y la tarjeta de suscripción debidamente cumplimentada.
3. El suscriptor que no renovase la suscripción antes del 31 de diciembre será dado de baja.
4. La Administración del Boletín podrá modificar en cualquier momento el precio de la suscripción. El incremento o disminución comenzará a aplicarse a los abonados dados de alta a partir de la siguiente renovación de la suscripción.



TARJETA DE SUSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN:

Nombre o razón social: CIF/NIF:

Domicilio: Núm.:

Distrito Postal: Localidad:

Teléfono: Fax:

DESEO SUSCRIBIRME AL B.O.A.M. D.S.A.M. Conjunta B.O.A.M. y D.S.A.M.
De acuerdo con las condiciones establecidas a partir de y hasta el 31 de diciembre de 2008,
a cuyo efecto les remito la cantidad de Euros.

Mediante: Giro postal Talón nominativo Transferencia bancaria a la c/c citada.

En, a de de 2008.