



Representantes de organizaciones de denuncia de residencias de mayores, ante la Residencia Peñuelas en Madrid, que tiene la multa más elevada, el 24 de junio. / JAIME VILLANUEVA

## Las residencias de mayores: descontrol en un sistema opaco

La mayoría de comunidades no inspeccionan los centros ni una vez al año. La multa media por fallos graves es de 5.000 euros. El 25% de las sanciones se debe a falta de personal

ÍRIGO DOMÍNGUEZ/ MARÍA SOSA TROYA/ DANIELE GRASSO, Madrid  
Con la pandemia murieron unas 30.000 personas en residencias de mayores y estos centros se convirtieron en una emergencia sanitaria. Una investigación de EL PAÍS constata un modelo sin ninguna transparencia, con inspecciones insuficientes, que impone sanciones a menudo irrisorias y que deja frecuentemente en la indefensión a los usuarios, que ven desoídas sus quejas. Muchos ciudadanos se desesperan ante el estado de sus familiares, ven que denunciar no sirve de nada y se sienten abandonados por las instituciones: han eclosionado decenas de organizaciones que cuestionan el sistema y piden luz sobre las residencias.

Este periódico da a conocer por primera vez la lista de 1.133 residencias multadas en España de 2014 a 2020, un 21% del total, salvo en Cataluña y Baleares, que no han facilitado los nombres de los centros. Son 1.585 sanciones por infracciones que en tres de cuatro casos son graves o muy graves. Un buscador en elpaís.com permite consultar todas.

El punto de partida de esta radiografía es la dudosa supervisión del sistema: de 2914 a 2019, antes de la irrupción del coronavirus, la mayoría de las comunidades 10 en total, no inspeccionaba las residencias ni una vez al año

de media. Once territorios si se suma Bizkaia, pues en el País Vasco la competencia es de sus tres diputaciones. Suman el 51% de todas las residencias de España. En 2020, todavía fueron siete.

Una inspección al año es el mínimo que los expertos consideran necesario y la norma en países de nuestro entorno. Hay comunidades que lo imponen, otras no. Pero a menudo el objetivo es inviable: no hay inspectores suficientes. En Asturias, con 232 residencias para 6 inspectores, a cada uno le toca controlar 39; en Cataluña, 33. El cálculo es orientativo porque estos funcionarios también deben supervisar otros muchos centros sociales, como los de menores o discapacidad. No dan abasto. Pero, además, su trabajo no es público, al contrario que en otros países: el ciudadano no debe elegir a ciegas una residencia sin saber si ha sido sancionada y por qué. Las multas, en todo caso, son muy bajas: la media por infracciones graves es de 5.000 euros. Un cuarto son por falta de personal, con un importe mucho menor que lo que cuesta contratar a alguien.

Ester Pascual, 44 años, tenía a su madre en una residencia de Elche y presentó 10 denuncias, sin respuesta. "Los verdaderos inspectores somos los familiares, aquí si no hubiéramos estado no se habrían realizado la mitad de

En Asturias, por ejemplo, toca a 39 instalaciones por cada supervisor

No existe un marco estatal que fije cómo debe ser el control

Los familiares asumen que deben impulsar las mejoras

las inspecciones", asegura. "En muchas habitaciones no hay cortinas, no pueden dormir bien. El aire acondicionado está roto. El año pasado hubo dos plagas de chinches. Ahora por fin han comprado una báscula, ¿pero sabes lo que nos ha costado? Meses. También pierden la ropa. Mi madre tenía llagas en la boca, el dentista me dijo que no le estaban limpiando los dientes y la directora me dijo que no me podía garantizar que se los lavaran una vez al día. Entré en una asociación al ver estas cosas", relata.

Las inspecciones y las multas que se imponen son un misterio. Son públicas ahora por primera vez nacionalmente gracias a los datos conseguidos por EL PAÍS. España es una rareza entre otros países occidentales, donde esta labor la hacen las autoridades. En Estados Unidos tienen sistemas de estrellas como los hoteles, y en Alemania notas de evaluaciones en la puerta. En España, gran parte del sector, también las empresas, está a favor de cambiar a una transparencia total. Saben que la desconfianza hacia las residencias nace del secretismo vigente. Un dato: nadie sabe siquiera cuántas residencias hay en España. EL PAÍS ha contado 5.463 centros. El Gobierno ha emprendido este año el primer censo oficial.

Antes de la pandemia, un suceso daba que hablar de las residen-

cias de cuando en cuando. Por ejemplo, en 2017 un anciano de 80 años murió en el jardín de una residencia de Alcorcón, de 220 usuarios, pero no lo encontraron hasta el día siguiente. Los familiares denunciaron falta de personal y control. Marivi Nieto tenía allí a su madre: "Pensamos: ¿qué clase de control hay? Si no va a cenar, si no se acuesta... Luego todo el mundo te contaba una historia. Teníamos los mismos problemas en todas las residencias; protestas y nadie hacía nada. Así nos fuimos organizando", explica Nieto, que ahora forma parte de Marca de Residencias, nacida en 2019. Otro colectivo, la Plataforma, agrupa estatalmente a 15 asociaciones que llevaban años trabajando. Estas organizaciones canalizan un descontento que ha estallado con la pandemia.

Hay 21 sistemas distintos

¿Cómo está organizado el sistema? Siete de cada 10 residencias son privadas, según el CSIC. Aunque muchas plazas se conciertan. Es competencia autonómica y no hay un marco estatal que fije cómo debe ser el control: hay tantos modelos como comunidades, e incluso se subdivide en el País Vasco, en sus tres diputaciones, y en Baleares, en los tres consejos insulares. Total, 21 sistemas. Ha llevado siete meses de investigación recabar todos los datos, y aun así son incompletos. Cada región realiza inspecciones antes de autorizar un centro, de forma periódica y cuando recibe quejas.

Beatriz Cano, que vive en una residencia de Usera, Madrid, tiene un récord: más de 900 denuncias en 10 años. Por la comida, el personal, las instalaciones... "Y no me han dado la razón nunca, ni una. Dicen que todo está bien. Digo yo que al menos alguna vez sería verdad lo que decía". Mues-