

UNA APROXIMACIÓN SOCIAL AL CONTRATO DE INGRESO EN RESIDENCIA

Carmen Fernández Gamito

El **contrato** de ingreso ¿**acuerdo** entre dos partes?: conciencia de ser sujeto de **derechos** y voluntariedad

Los **residentes** no son ciudadanos de segunda categoría obligados a renunciar a una serie de derechos.

¿qué derechos?

- DIGNIDAD
- AUTONOMÍA
- INTIMIDAD
- ELECCIÓN
- INFORMACIÓN,
- SATISFACCIÓN
- PARTICIPACIÓN

¿De qué forma se reflejan estos derechos en el contrato de ingreso, y cómo se ven afectados?

- Acuerdo entre dos partes: director/ usuario o representante legal (ser protegido por ley)
- "El ingreso en el centro se realiza libre y voluntariamente":
AUTONOMÍA y ELECCIÓN

- "El centro garantizará la atención integral del residente DERECHOS PRESTACIONALES. Han de recogerse los servicios mínimos incluidos
 - Manutención
 - Atenciones asistenciales: puede afectar a la INTIMIDAD y la DIGNIDAD.
 - Desarrollo de actividades planificadas : SATISFACCIÓN, PARTICIPACIÓN, OCIO, TIEMPO LIBRE.

- Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior: afectará a los derechos de AUTONOMIA, INTIMIDAD, SATISFACCIÓN, ELECCIÓN.
- Hojas de Reclamaciones :. derechos como consumidor

- Causas de rescisión del contrato.
 - Derecho a cesar en la permanencia en el centro por voluntad propia
 - No respetar las normas del centro,: todo reconocimiento de derechos conlleva **obligaciones**.

COMMUNICATION

A SOCIAL APPROACH TO ADMISSION CONTRACT IN NURSING HOMES

Admission **contract**: An **agreement** between parts? A matter of **Rights** and Will.

Residents are not second class citizens, obliged to renounce to their rights.

Which rights are we talking about?

- Dignity.
- self-government.
- Intimacy.
- Election.
- Information.
- Satisfaction.
- Participation.

In which way are these rights shown in admission contracts and how are they affected?

- Agreement between director and user or legal representant
- Free and voluntary access. (self-government and election).
- Nursing home must assure complete attention to residents needs, such as:
 - Feeding.
 - General assistance: resident's rights to intimacy and dignity can be affected.
 - Participation in planned activities: satisfaction, participation, leisure.
- State of visits, external activities and communications: selfgovernment, intimacy, satisfaction and election.
- Complaint sheets: consumer rights.
- Causes of contract cancellation.
 - Resident's own will.
 - Disobedience to the rules of the center. Every right involves obligations.

UNA APROXIMACIÓN SOCIAL AL CONTRATO DE INGRESO EN RESIDENCIA

El **contrato** de **ingreso** en un centro residencial, como tal documento, recoge el acuerdo entre dos partes. Esto que parece tan evidente, no lo es tanto en el caso de algunas **personas** mayores que hoy en día ingresan y residen en centros residenciales, ya que:

- Hay usuarios de centros residenciales que no tienen conciencia de ser sujetos de derechos (no se sienten con capacidad para pedir, exigir o reclamar). Es ésta una situación heredada en la actualidad de los llamados "asilos", centros con tintes de beneficencia por parte de quien prestaba este servicio asistencial, servicio que no se concibe como un derecho de quien lo recibía; aunque hoy en día la tendencia es a que las personas mayores usuarias de los servicios dirigidos a este colectivo son sujetos conocedores de sus derechos y exigentes de un servicio de calidad.
- Por otro lado ha de ser garantía de la **voluntariedad** del ingreso, es decir, la firma del mismo por una persona mayor ha de significar que decide por sí misma su ingreso y está capacitada para ello. Pero actualmente, en visitas realizadas por la inspección de centros, se detectan casos de personas mayores ingresadas en centros residenciales cuyo contrato no ha sido firmado por ellos mismos, teniendo capacidad para ello, sino por un familiar.

Estas situaciones vulneran los **derechos** de las personas mayores, y no sólo me refiero a los derechos que tienen en su condición de residentes, sino también a los inherentes a su condición de ciudadano.

El ingreso en un centro no convierte a los residentes en ciudadanos de segunda categoría obligados a renunciar a una serie de derechos como son su

dignidad, intimidad, autonomía, etc. (los residentes siguen teniendo los mismos derechos que antes de su ingreso y deben tener la posibilidad de ejercerlos).

Éstos no son derechos abstractos, con un contenido puramente declarativo, desligados de la realidad, sino que pueden y han de plasmarse en la realidad, por lo que es fundamental que se recojan de forma explícita (e implícita) en el contrato de ingreso y en el reglamento de régimen interior que regula las normas de funcionamiento y convivencia en el centro.

¿De qué derechos estoy hablando?

- DIGNIDAD: reconocimiento del valor intrínseco de la persona, independientemente de cuáles sean sus circunstancias, respetando su individualidad y sus necesidades personales, y dándole un trato respetuoso. Es un valor inherente por el hecho de ser persona. La dignidad nunca se pierde ni se deteriora. Por motivos de especial vulnerabilidad la dignidad debe ser igualmente protegida si cabe con más fuerza.
- AUTONOMÍA: posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.
- INTIMIDAD: derecho de las personas a estar solas y a no ser molestadas, libres de intromisiones en sus asuntos.
- ELECCIÓN: posibilidad de elegir libremente entre un abanico de opciones diferentes.
- INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO Y DEFENSA DE SUS DERECHOS: una condición imprescindible para el ejercicio y el disfrute de todos los derechos es que sus titulares tengan un conocimiento de los mismos.

- SATISFACCIÓN: realización de las aspiraciones personales y desarrollo de las capacidades de cada persona en todos los aspectos de la vida cotidiana.
- PARTICIPACIÓN.

Estos derechos han de llevarse a la práctica desde el primer contacto con la persona mayor que ingresa en un centro residencial, informándole de todo lo relacionado con las condiciones de ingreso y convivencia en el centro, proporcionándole una buena acogida, recibiendo un trato respetuoso y acogedor por parte del personal.

El Decreto 23/2004 de 3 de febrero por el que se regula la protección jurídica de las personas mayores, aprobado en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, establece que "los centros residenciales deberán informar expresamente a las personas mayores sobre los derechos y obligaciones que tienen como usuarios de dichos centros de la existencia de condiciones generales en el contrato que suscriban con ocasión de su ingreso, haciéndoles entrega de una copia de los mismos y del reglamento de régimen interior". Esta norma hace referencia de forma expresa y clara a que el usuario o su familiar ha de ser informado con anterioridad al ingreso de cuáles son las condiciones del mismo, de sus derechos y obligaciones, de las normas de convivencia en el centro y de que el contrato de ingreso habrá de ser firmado como condición previa al ingreso.

¿De qué forma se reflejan estos derechos en el contrato de ingreso?

Si desglosamos un contrato de ingreso en centro residencial, se puede entresacar los siguientes apartados y expresiones:

- *REUNIDOS de una parte el Director del centro residencial____, y por otra parte____; INTERVIENEN el primero de ellos en representación de la entidad____, y el segundo de ellos en nombre propio y derecho o como representante legal.*

Este acuerdo entre dos partes es firmado, por un lado, por el director/a del centro residencial, y por otro, el usuario en nombre propio y derecho, esto es, la persona mayor firma como sujeto de derecho y esto ha de implicar conocimiento de sus derechos y obligaciones y de cuáles son las condiciones.

En su caso, firman el Director/a y el representante legal (precisándose también autorización judicial de ingreso). Las personas mayores tienen derecho a estar protegidas por ley para prevenir situaciones de abuso en supuestos de pérdida de sus facultades mentales o físicas. La incapacitación se concibe como un mecanismo jurídico de protección. Declarar la incapacidad de una persona significa dotarle de unos medios de protección, de los que carece en principio, y a partir de ahí propiciar el cumplimiento y disfrute de la totalidad de los derechos que le son inherentes.

- *"El ingreso en el centro se realiza libre y voluntariamente".* Alude a los derechos de AUTONOMÍA y de ELECCIÓN (La persona mayor, como persona que actúa y piensa de forma independiente, elige libremente ingresar).

- *"El centro garantizará la atención integral del residente en el conjunto de sus necesidades básicas de alimentación, higiene personal y cuidados generales dispensado por profesionales debidamente cualificados".* Hace referencia a DERECHOS PRESTACIONALES. En el contrato de ingreso han de recogerse los servicios mínimos incluidos en el coste de la plaza, esto es, alojamiento, manutención, atenciones asistenciales, lavandería, desarrollo de actividades planificadas. En relación a la prestación de estos servicios hay que tener en cuenta que:

- Han de prestarse por profesionales que estén cualificados para ello.

- El derecho de la persona mayor a una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.

La forma en la que se presten estos servicios redundará en los derechos de la persona . Por ejemplo:

- Atenciones asistenciales: el aseo del residente, un cambio de pañal...hay situaciones que requieren especial cuidado por parte del personal para que no se vulneren los derechos a la INTIMIDAD y a la DIGNIDAD, muy especialmente en casos de demencia.
- Manutención: en relación a ésta, hay residencias que ofertan la posibilidad de escoger entre dos menús (favorecen de este modo ejercer el derecho a la ELECCIÓN).
- Desarrollo de actividades planificadas recogidas en la programación anual, destinadas a:
 - Dinamización e integración.
 - Ocio y tiempo libre.
 - Mantenimiento o recuperación e las actividades básicas de la vida diaria (AVD).
 - Mantenimiento y mejora de las condiciones físicas, de las funciones mentales y motricidad manual.

Este servicio es importante para garantizar los derechos de SATISFACCIÓN y PARTICIPACIÓN, OCIO y TIEMPO LIBRE.

La "Sociedad Española de Geriátría y Gerontología" en el llamado "Decálogo del envejecimiento" indica: "la actividad es la mejor vacuna vital contra la

aparición de indeseables problemas físicos, psíquicos o sociales. Estimularla debe ser un derecho de los mayores y objetivo fundamental de los profesionales de los centros residenciales". "Los mayores deben ser cada día más participativos y utilizar ese derecho básico, pues además, participar es vivir"

El Plan de Inspección de Centros de Servicios Sociales aprobado en Andalucía para el 2005, hace especial hincapié en la necesidad de planificar y ejecutar actividades desde los centros. La inactividad provoca en la persona un rápido deterioro. Es necesario que desde los centros se potencie la participación activa de los residentes en actividades que les ayuden a realizarse personalmente, contando además con la participación de ellos mismos en la planificación de sus propias actividades. No basta con suministrar asistencia y cuidados. De esta forma los centros no se limitan a ser "lugares de acogida y de curación" creando un ambiente de "encuentro y realización".

- *Coste de la plaza.* El coste de la plaza ocupada y reservada (en caso de vacaciones u hospitalización), forma y plazo de abono y el incremento en años sucesivos, ha de recogerse en el contrato. En relación al incremento del coste, el usuario o familiar ha de estar informado sobre el motivo del mismo, esto es, actualización por aplicación del I.P.C. o, en su caso, en base al cambio del nivel de dependencia (debiéndose informar sobre los medios de valoración de la misma).

- *Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.* debe establecerse tanto en el contrato como en el reglamento de régimen interior. El régimen que se establezca afectará a los derechos de AUTONOMIA, INTIMIDAD, SATISFACCIÓN, ELECCIÓN.

Por ejemplo, en cuanto al *régimen de visitas* afecta a la autonomía y a la intimidad en la medida en que el horario de visitas sea más o menos flexible. Estos derechos se verán garantizados:

- Con un horario flexible que sólo limite el acceso en la medida en que pueda verse afectado el derecho a la intimidad de los residentes, o que interfieran en el descanso de los mismos.
- Adoptando las medidas necesarias para que los residentes puedan recibir visitas en privado.
- Ofreciendo a los residentes la posibilidad de invitar a comer a familiares o amigos.

Según la Ley 6/1999 de 7 de julio de Atención y Protección a las Personas Mayores, aprobada por el Parlamento Andaluz, los residentes tienen derecho a "mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas siendo obligaciones de la dirección de los centros promover las relaciones periódicas con sus familiares, tutores o curadores".

La existencia o no de estas relaciones afecta a la satisfacción de la persona. En ocasiones se dan situaciones de falta de implicación de los familiares. Desde el centro se propiciará la relación entre el residente y sus familiares , promoviendo las condiciones que favorezcan el mantenimiento y fortalecimiento de las mismas. Así mismo, el centro fomentará las relaciones periódicas entre los profesionales y los familiares para el intercambio de información relacionada con el residente (siempre y cuando esto no contradiga la voluntad del mismo, respetando el derecho a elegir si desea o no que se le proporcione información a determinado familiar).

En relación al *régimen de salidas*: afecta a la AUTONOMÍA y a la SATISFACCIÓN. Se garantizan:

- Cuando las salidas de los residentes sea libre y sin ningún tipo de restricción por parte del centro (si la persona no está afectada por un deterioro cognitivo, aunque no sea aconsejable por el médico su salida, no se le puede negar o impedir la misma).

- Se han de adoptar las medidas organizativas necesarias para acompañar en sus salidas al exterior a las personas que necesiten ayuda para hacerlo, debiendo idearse fórmulas de supervisión y acompañamiento de las personas para las que salir solas a la calle conlleva un riesgo no asumible. Ofrecer un servicio de acompañamiento a los residentes que así lo deseen, facilitando contacto con los voluntarios o con personal remunerado.

En cuanto a las *comunicaciones con el exterior* se ha de preservar la intimidad, garantizando que los residentes puedan llamar en privado y siempre que lo deseen, habilitando una cabina accesible y ofreciendo la posibilidad de hablar desde su habitación o desde una sala reservada (el teléfono inalámbrico es una buena solución cuando no existen conexiones telefónicas en las habitaciones).

Se trata de garantizar el “Derecho a la calle”: las residencias no se pueden constituir como “un todo cerrado” al exterior.

- *“El centro cuenta con Hojas de Reclamaciones a disposición de los usuarios y sus familiares”*. Se expresa su existencia en el contrato de ingreso como obligación por parte del centro. Dicha obligación se regula en la normativa:

- El Decreto de Protección Jurídica anteriormente referido, establece que desde los centros se ha de informar sobre cuál es el procedimiento ante una Reclamación.

- No hay que olvidar los derechos que como consumidor tiene la persona mayor.

- *Causas de rescisión del contrato.*

Entre ellas, la rescisión unilateral por parte del usuario. Como derecho recogido en la Ley del Mayor (Ley 6/1999), "a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia"

Pero también contempla como una de las causas de baja del residente el incumplimiento de las obligaciones de éste. Es decir, estamos hablando de derechos, pero todo reconocimiento de derechos conlleva unas obligaciones. Son obligaciones del residente (según la Ley reseñada):

- El incumplimiento del pago del coste de la plaza en sus períodos correspondientes.
- Facilitar correctamente los datos que puedan dar lugar al derecho a la prestación o servicio.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia entre los usuarios y el personal que presta sus servicios en el centro
- Respetar el derecho de los demás usuarios.
- Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del centro.

Entre las obligaciones del residente, está pues, cumplir las normas de los centros residenciales, respetando la actividad del personal y los derechos de los demás usuarios. Es causa de baja del residente el que éste no respete las normas de régimen interior del centro. El REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR regula los derechos y deberes de los usuarios y las reglas de funcionamiento

del centro. Ha de definir un marco de convivencia, lo cual no ha de significar someter a todos los residentes e idénticas pautas de atención y formas de vida, pero sí es necesario definir algunos aspectos de la vida residencial, por ejemplo, para impedir que los mismos residentes vulneren los derechos de otros residentes (el reglamento de régimen interior tiene como objetivo básico la regulación de la vida colectiva y, por tanto, es absolutamente necesario. Sin embargo, conviene que limite los derechos individuales sólo en lo imprescindible y que sea lo más flexible posible en su aplicación).

Los residentes tienen derecho de ser informados en su ingreso de cuáles son estas normas, de conocer el reglamento de régimen interior. Se suele hacer referencia en el contrato de ingreso a que "el residente o su representante legal conoce y acepta el reglamento de régimen interior del centro, haciéndose entrega de un ejemplar en el mismo acto de formalización del contrato, debiéndose explicar verbalmente para garantizar que se ha entendido.

Es más, desde el centro se ha de implicar a los residentes, conocer su opinión sobre cualquier propuesta de organización y funcionamiento que afecte a su estilo de vida en la residencia. Un canal adecuado para garantizar la participación de los residentes en aspectos del funcionamiento cotidiano es a través del órgano de participación constituido por los residentes del centro. En el centro ha de existir un sistema de participación de los usuarios, o en su caso, de los tutores, que ha de regularse en el reglamento de régimen interior. La persona mayor ingresada en un centro sigue teniendo derecho a la PARTICIPACIÓN, participación en la vida política, cultural y social, pudiendo canalizar este derecho al igual que una persona mayor que no esté en un centro a través del asociacionismo (es decir, perteneciendo a alguna asociación), voluntariado y órganos de participación institucional (como son Consejos de Mayores en distintas entidades territoriales) o a través de los existentes en el ámbito residencial.

El Reglamento de Régimen Interior y el contrato de ingreso son dos documentos que están interrelacionados y el conocimiento de su contenido por el residente y los familiares es de vital importancia.

La firma de un contrato de ingreso en un centro residencial por una persona mayor es una firma trascendental en su vida, y la otra parte ha de ser consciente de ello. Ambos han de poner los medios necesarios para que esa "ruptura" de la que se suele hablar en la vida de una persona al ingresar en un centro no sea tal (proporcionando un trato individualizado, velando por los derechos y cumpliendo sus respectivas obligaciones.)