



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura

Pamplona, 25 de junio de 2014

NÚM. 46

COMISIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.^a M.^a VICTORIA CASTILLO FLORISTÁN

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 25 DE JUNIO DE 2014

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Directora-Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas para informar sobre la atención socio sanitaria y rehabilitadora en los centros concertados con el Grupo Amma.
-

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 6 MINUTOS.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Directora-Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas para informar sobre la atención sociosanitaria y rehabilitadora en los centros concertados con el Grupo Amma.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Buenos días, señorías. Comenzamos la Comisión de Políticas Sociales de hoy, 25 de junio, miércoles. Tenemos en el orden del día una comparecencia de la Directora-Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, doña Gemma Botín, la acompaña Irache Ojer; a quienes damos la bienvenida al Parlamento, para que informe sobre la atención sociosanitaria y rehabilitadora en los centros concertados con el Grupo Amma. Es una petición de comparecencia realizada por los grupos parlamentarios Bildu-Nafarroa y Aralar/Na-Bai. ¿Van a proceder a su explicación? Muy bien. Adelante, señor Barea, cuando usted quiera.*

SR. BAREA AIESTARAN: *Mila esker, Presidenta anderea. Egun on guztioi. Brevemente. En primer lugar, damos la bienvenida a la señora Botín y a la señora Ojer; con motivo de la comparecencia. Voy a contextualizar brevemente el motivo, y lo voy a cifrar ya no en datos, sino en lo cuantitativo.*

En primer lugar, desde hace tiempo conoce nuestra preocupación por la atención a las personas mayores, que es compartida por todos y por todas, en los centros públicos en sus dos modalidades, tanto en los privados como en los concertados, incluso en los públicos, y sobre todo en esos centros concertados y públicos cuando el perfil de usuario y usuaria atiende a dependientes o grandes dependientes.

También hemos explicado numerosas veces, por activa y por pasiva, cuál es nuestro modelo público, nuestro paradigma, y también en ese sentido la exigencia –creo que por parte de todos y de todas– de cumplir unos estándares de calidad de servicio para los usuarios y las usuarias lo más altos posible.

También hemos demostrado nuestra preocupación en numerosas ocasiones sobre qué significa el programa resideN, porque la gestión es compartida tanto en el ámbito público como en el privado, y nuestra preocupación, sobre todo, es inherente al modelo, porque pensamos que, evidentemente, la gestión privada de centros públicos tiene, consustancialmente, una cosa que es prácticamente indiscutible, que es la obtención de beneficio.

El objeto de esta comparecencia es establecer, posiblemente, en lo que hemos contextualizado, en los cuatro centros que disponen de ese concierto con Amma, hasta qué punto ese beneficio es prioritario a lo que nos hemos referido antes, a la calidad de servicio para los usuarios y usuarias.

Hemos recibido noticias muy preocupantes que no sabemos si contextualizar, precisamente, en un ámbito general o en casos particulares, donde existen deficiencias en este servicio de calidad a los usuarios y usuarias en este ámbito. Por tanto, para despejar las dudas, y ese es el objeto de la comparecencia, hemos pedido que explique lo relacionado con las bases reguladoras en un punto muy concreto al que me he referido, y la percepción, la sensación y las carencias, si en algún momento determinado las han observado ustedes desde la ANAP, para corregirlas, o si no existen o creen que son circunstanciales y puntuales. Sin más, muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias a usted. ¿Alguno más va a intervenir en la presentación? Pues entonces pasamos la palabra a la señora Botín y a la señora Ojer. Cuando deseen.*

SRA. DIRECTORA-GERENTE DE LA AGENCIA NAVARRA PARA LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS (Sra. Botín Cociña): *Muchas gracias, señora Presidenta. Señorías, muy buenos días. Comparezco ante ustedes a petición de Bildu-Nafarroa y Nafarroa-Bai con el objeto de informarles sobre la atención sociosanitaria y rehabilitadora en los centros concertados del Grupo Amma.*

En primer lugar, les informaré de las plazas concertadas que la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas tiene con este grupo. Las plazas totales concertadas son trescientas cuarenta y ocho, que se distribuyen de la siguiente manera: doscientas noventa y ocho entre Amma Oblatas, Amma Mutilva y Amma Argaray; veinticinco plazas en la residencia de Ibañeta y veinticinco plazas en la residencia de Betelu. En estos dos últimos centros, el Grupo Amma comparte accionariado con los Ayuntamientos de ambas localidades.

A continuación, paso a exponerles las exigencias técnicas sociosanitarias y rehabilitadoras según los pliegos que deben cumplir todos los centros que conciertan plazas con la agencia según el modelo resideN. La atención sociosanitaria y rehabilitadora se refiere, fundamentalmente, a las actividades que se realizan para la promoción, prevención y mantenimiento de la salud con el objeto de proporcionar a las personas una mejor calidad de vida. El proceso de atención que se sigue con una persona desde que entra en el centro comprende la valoración integral y el diagnós-

tico, la asistencia, tratamiento y seguimiento, la custodia y orden del historial, la elaboración de programas según las distintas áreas de intervención, el registro de incidencias según los protocolos establecidos, el registro de los informes individualizados, la coordinación y el seguimiento de los cuidados generales de las personas usuarias, la información a familiares de aspectos sanitarios y técnicos de la persona mayor, la coordinación con el ámbito sanitario especializado.

La atención sociosanitaria y rehabilitadora se realiza a través de los siguientes servicios. Atención médica y de enfermería, cuyo objetivo es proporcionar a la persona usuaria la mejor calidad de vida desde el punto de vista sanitario, adaptándose a los cambios y situaciones de atención, identificando todas aquellas situaciones de riesgo, la recuperación de diferentes enfermedades o el seguimiento de tratamientos en situaciones crónicas y cuidados paliativos.

La atención en fisioterapia debe estar dirigida a la conservación o mejora de las capacidades físicas, así como a combatir la tendencia natural hacia la incapacidad progresiva de las personas mayores. Su objetivo es la prevención, la recuperación y el mantenimiento de la persona.

La atención en terapia ocupacional ayuda a la persona a adquirir el conocimiento, las destrezas, actitudes necesarias para desarrollar las tareas cotidianas y conseguir el máximo nivel de autonomía personal, así como el mantenimiento de sus habilidades sociales, teniendo en cuenta un carácter preventivo y recuperador.

La atención en trabajo social está dirigida a la asistencia para la mejora de la situación social de las personas mayores realizando para ello acciones dirigidas tanto a las personas como a su entorno inmediato, sobre todo la familia.

Por último, la atención psicológica está dirigida a preservar, mantener la función cognitiva de los residentes, y el tratamiento en alteraciones psicológicas. El objetivo es ayudar a la persona y a su familia en todo el proceso adaptativo.

La responsabilidad de cada uno de estos ámbitos recae fundamentalmente en el personal especializado de cada una de las áreas.

Voy a aportarles un dato que puede ser significativo. El modelo residen, cuyas características ya conocen porque las hemos comentado aquí en alguna otra comparecencia, ha sido especialmente exigente en cuanto a las horas de atención a terapia ocupacional y fisioterapia. De los ocho millones y medio de euros anuales destinados al concierto en el Grupo Amma, más de la mitad corresponden al pago destinado exclusivamente a los programas de atención sociosanitaria y rehabi-

litadora, como son fisioterapia, terapia ocupacional, enfermería, cuidador, etcétera.

Con relación al cumplimiento de los pliegos, les comento también cómo se realiza por parte del departamento el seguimiento de los contratos. Es, por supuesto, responsabilidad de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas el control y el seguimiento de los pliegos de todos aquellos centros que cuenten con plazas concertadas. Dicho control se realiza a través de dos vías: en primer lugar, a través de las secciones de conciertos y servicios de personas mayores en este caso, con el seguimiento anual de las memorias técnicas y económicas; y, en segundo lugar, a través del servicio de inspección, se comprueba que las residencias cumplen con la normativa que les afecta, entre ellas el propio contrato firmado por la agencia.

En el caso de que haya un incumplimiento, se informa a la agencia y se inicia un expediente que puede llegar a ser sancionador con un descuento en factura por parte de la ratio de personal que no se cumple en concierto. En el caso de las denuncias realizadas a través de nuestro departamento, el protocolo de actuación es activar una inspección y sancionar; en su caso, a la empresa si la denuncia se admite a trámite.

Les daré algún dato sobre las inspecciones realizadas. Las inspecciones realizadas, bien por vía ordinaria o bien por otras vías extraordinarias, en concreto en el Grupo Amma en estos últimos años han sido: en el 2011, nueve; en el 2012, cuatro; en el 2013, doce; y en este año 2014, dos.

Espero haber respondido a sus preguntas acerca del modelo de atención sociosanitaria y rehabilitadora en los centros Amma y quedo a su disposición para cualquier aclaración. Muchas gracias, señorías.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): Gracias, señora Botín. Comenzamos con la ronda de portavoces. El señor Barea, como proponente, tiene la palabra.

SR. BAREA AIESTARAN: Mila esker, Presidenta anderea berriro eta egun on. En primer lugar, le agradezco, señora Botín, las explicaciones. Le voy a enfocar el tema, usted ya lo ha enfocado, yo creo que se ha puesto la tirita antes de la herida, pero yo creo que hay que contextualizar mis palabras anteriores.

Mire, señora Botín, usted sabrá mejor que yo qué son estos pliegos, evidentemente, y no son otros que las condiciones esenciales que han de regir el contrato de servicio de atención residencial para mayores dependientes, el denominado programa resideN, de Amma Navarra, de Argaray, de Mutilva y de Oblatas. Y recalco, y creo que hay que poner énfasis sobre todo en dos cosas: que son para personas dependientes en ese programa resi-

deN y en los centros concertados de gestión pública con el Gobierno de Navarra.

Pues bien, en los pliegos de las condiciones esenciales nos podemos encontrar con el anexo 2, y nos encontramos con las condiciones técnicas, que voy a exponer brevemente, un pequeño punto que voy a leer literalmente: "Todo ello permitirá garantizar a las personas mayores en situación de dependencia el acceso a una plaza residencial pública –usted ha hecho mención, en la primera parte, del número, no me voy a extender– permanente o temporal, cuyos servicios sean prestados en las mejores condiciones de atención a las personas usuarias". Y me voy a centrar y voy a recalcar, precisamente, esta última parte, como ha dicho usted, su capacidad de gestión y de control de inspección, que entra dentro del ámbito directo que a ustedes, como ANAP, les implica, y es "cuyos servicios sean prestados en las mejores condiciones de atención a las personas usuarias".

Usted ha dado el número de inspecciones que se han realizado al año, y nuestra pregunta es si realmente esas inspecciones se están viendo reflejadas en el cumplimiento de esas bases reguladoras que he mencionado antes, si estamos cumpliendo, precisamente, las condiciones de los pliegos esenciales.

También, dentro de este anexo se puede encontrar un principio orientador a la atención residencial, que en este pliego ustedes exigen condiciones técnicas sobre la calidad. La ANAP –y aquí se nombra literalmente a la ANAP– garantizará –creo que es la palabra clave– la exigencia de estándares mínimos de calidad y mejora de los servicios, también creo fundamental como labor de control o labor de fiscalización o de inspección. La pregunta que nos trae esto es si se cumple realmente con estas inspecciones, si estos servicios mínimos de calidad, estos servicios mínimos exigibles se cumplen. A veces surge la sospecha, señora Botín, por lo menos por los datos que tenemos, de que no es así.

Para su control, y sigo citando los pliegos de condiciones esenciales, creo que es en el anexo 2, ustedes articulan 4 modalidades diferentes: primero, muy importante, el plan individualizado de atención integral –el PAI–; los protocolos como elemento metodológico, así lo denominan ustedes; la revisión continuada, también muy importante a la hora de valorar las condiciones de los usuarios y usuarias; y las buenas prácticas, que también están relacionadas con esto. Y otra vez nos surge la duda sobre el control y sobre los elementos de inspección, y lo que voy a intentar a partir de ahora es demostrar que existen esas deficiencias y esas carencias.

Dentro del apartado 2 del plan de servicios del programa de centros residenciales, que engloba varios apartados, pero me quiero centrar en el programa 2, donde, precisamente, creo que hay pruebas más que sustanciales para decir que algo falla, alguna carencia falla, como ustedes saben, están las exigencias específicas a la atención personal, y en el apartado a), higiene personal, aseo y estética, que comprende la higiene, el aseo personal, la prestación de atención especializada a la estética y a los gustos individuales de las personas usuarios y usuarias, se incluirá, y está también en el anexo, en las bases reguladoras, en los pliegos, la depilación facial de las mujeres que lo necesitan, el afeitado de los hombres, corte de uñas de pies y manos en quienes no requieran podología especializada.

Y, señora Botín, le voy a enseñar una cosa que posiblemente usted conocerá, o igual no. Esta es la tarifa de servicios de peluquería a partir del 1 de febrero de 2014 del Grupo Amma, residencia para mayores, del año 2013 y 2014. Y en este sentido nos encontramos, por ejemplo, que el servicio de peinar vale 2,36 euros; la depilación de las cejas, 2,01; la depilación del bigote, 2,77; y la depilación del mentón 2,77, también. Y aquí nos encontramos ante una duda.

Presuntamente, en la lista de pliegos hay servicios que se deben hacer gratuitamente, y resulta que se les está cobrando a las familias de los usuarios y usuarias, y, presuntamente o, por lo menos, lo que entendemos nosotros es que esta lista que aparece en el centro, donde se cobra, se cobra doblemente. O una de dos, presuntamente, porque tenemos nuestras dudas, a no ser que las aclare, se les está engañando a ustedes o se le está engañando al Gobierno de Navarra al cobrar por el mismo servicio dos veces.

Son servicios gratuitos, por lo menos en la parte concertada, en la privada no lo sabemos muy bien, y a los familiares les llega una factura por servicios gratuitos. No sabemos desde cuándo, pero tenemos las facturas y hemos visto las facturas de esos servicios gratuitos que tenían que entrar y se les cobra o recobra a los familiares.

Y aquí hay una doble responsabilidad. Evidentemente, ustedes son, en parte, víctimas, porque están pagando un servicio, pero aquí hay otra responsabilidad implícita, por ejemplo, en lo que es el control y la inspección. Y nos preocupa, precisamente, desde cuándo se están realizando ese tipo de prácticas, cobrar todo lo que he dicho yo que entra dentro de los servicios gratuitos y la asistencia a los usuarios y usuarias, cuánto está suponiendo eso y si corresponde a una práctica irregular.

Presuntamente, según los datos que tenemos y según las facturas que nos aportan, en esas factu-

ras aparecen precisamente esos cobros de determinadas actividades, como pueden ser peinar, afeitar a los mayores o la depilación facial, que en principio no tendrían que estar allá. Nos parece una práctica muy grave y muy irregular. Entonces, esa sospecha es la primera que queremos aclarar.

Por eso nos preguntamos si ese tipo de evaluación técnica o ese tipo de inspección están dando los resultados adecuados. Queremos comprobar también ese nivel de calidad de material y funcionamiento que está expuesto, como he dicho, en los pliegos o en las bases reguladoras.

Mire, señora Botín, también hay veces en que los casos no son significativos, pero son tremendamente significativos. Y voy a referirme a dos casos de dos personas catalogadas como grandes dependientes. Están en el centro al que he hecho referencia y para nosotros rozan lo absolutamente inadmisibile. Queremos aclarar que una está en concertada y la otra está en privada. Y le voy a enseñar, creo que usted lo habrá visto en la prensa, dos fotos. Una es esta, de una usuaria gran dependiente, y esta es otra. Usuaris del centro. Ambas, en su PAI, que es importante, no registran que necesiten cuidados podológicos especializados, y esto puede ser una cosa puntual, una cosa eventual, pero también nos preocupa que, al recibir este tipo de información, otros temas que usted ha mencionado estén sin control.

Y nos preocupa sobremanera que esto... Yo no voy a decir que sea generalizado, pero esto es la muestra. Nos parece absolutamente inadmisibile solo un caso de estos, y creemos que, por su parte, tiene que redoblar los esfuerzos de inspección, de fiscalización con lo que está pasando con esto.

Precisamente, y para apoyar este debate, en una denuncia de la inspección del departamento, que es esta, hace escasas semanas, una denunciante, cuyo nombre no voy a decir por guardar la intimidad, presentó esta denuncia a la inspección del Departamento de Políticas Sociales y en ella se puede recoger –y voy acabando, señora Presidenta– lo que voy a leer literalmente: “Nos dijo –se refería a la Directora del centro, a la Directora de Amma– que había recibido atención podológica. Al pedirle las facturas, efectivamente, encontró una, en dos años y medio. La Directora nos dijo que una trabajadora enfermera, por su cuenta y sin deber de hacerlo, había cortado las uñas de los pies”.

Y ahora le recuerdo las exigencias específicas de atención personal sobre el corte de uñas de pies y manos de quienes no requieran podología especializada. Y en este caso de la fotografía, en el PAI no aparecía eso. Y la denuncia sigue con algo también muy preocupante. “Igual, nos manifiestan que la residencia le había llamado la atención hace unos

meses a esa persona que realizaba los cortes de uñas y que le habían instado a dejarlo de realizar”.

Es curioso que, cumpliendo, precisamente, una de las cláusulas, se le llame la atención a una persona que lo hace, sin cuidados podológicos específicos. ¿Por qué? La gran pregunta es por qué se le pide a alguien que cumple su trabajo que deje de hacerlo. Y aquí podríamos empezar a sospechar, pero, evidentemente, no tengo afirmaciones para esas sospechas... Evidentemente, las tengo pero no las voy a decir, porque no quiero acusar a nadie y a nada.

Y lo que le pedimos, señora Botín, para concluir, es que, viendo esto, viendo lo que le he mencionado sobre los pliegos, cuáles son las obligaciones por el hecho del convenio, cuáles son las gratuitas, ¿por qué se cobra?, que redoble esa inspección, que la haga extensiva absolutamente a todo y sepamos por qué se está cobrando o presuntamente se está cobrando doblemente ese servicio, si se está engañando o bien a ustedes presuntamente o bien al Gobierno de Navarra. Que aclare y cuantifique cuáles han sido esas cantidades que se están cobrando, desde cuándo y qué significa, porque, como es evidente, presuntamente, añado, a alguien se le está engañando, a ustedes o a los familiares. Que también comprueben, en la medida de las posibilidades, los PAI y a ver qué persona necesita esos cuidados podológicos y a quién se le debe cortar las uñas de las manos y los pies, porque, como es evidente, podemos encontrarnos que, precisamente, como pasa cada quince días, se esté utilizando este servicio para personas que no necesitan esos cuidados, para meterlos en la factura.

También le pedimos que midan las ratios, para ver si son insuficientes, para ver si debe haber personas que cuiden de los usuarios y usuarias en ese sentido, y si hay una, por lo menos que no se le llame la atención y se le diga que no lo haga. Y que hable con los trabajadores y trabajadoras y las familias, porque nosotros hemos demostrado una parte, pero lo que nos preocupa es lo que esté ocurriendo con otras facetas que ustedes han mencionado, que son menos controlables que una fotografía o la visualización de determinados pies.

Le pedimos, por ejemplo, que después, cuando acabe este curso, vuelva a venir por iniciativa propia o iniciativa de cualquier otro grupo parlamentario para explicarnos realmente en qué consiste este tema, dónde está y hasta qué punto es algo puntual, coyuntural o realmente hay que hacer determinadas acciones que usted ha mencionado que se contemplan como sanciones graves, leves o muy graves que pueden implicar, incluso, la suspensión del concierto. Sin más, muchas gracias por su atención.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Continuamos. La señora Pérez, por parte de Na-Bai, tiene la palabra.*

SRA. PÉREZ IRAZABAL (1): *Eskerrik asko. Egun on. Euskaraz eginen dut.*

Motz-motz arituko naiz. Egia erran, gauza gehienak edo pentsatuta nituenak Barea jaunak lehenagotik aipatu ditu. Baina hasiko naiz ereduaz aitzertzen. Hasieratik. Azkeneko egunotan, atzo eta gaur, ikusten ari garen eredu berri batetik abiatuz. Nolabait, kezkatuta gaude Gobernuak duen jarrearekin, edo orain arte erakutsi duen politikarekin. Ez, hain zuzen, gai honekin, baina lotu nahi dut ikusi dugunarekin. Ohituta gaude aditzera Gobernuaren lana zein den. Ohituta gaude aditzera gobernatzea lehentasunak jartzea dela, gardentasuna adieraztea, diru publikoa kudeatzea... eta horrekin kezka adierazi nahi dugu, zentzu honetan. Diru publikoa kudeatu behar duzuen aldetik, ez dakigu nola eta zertan ari garen kasu hauetan, salaketa hauetan. Aunitzetan saltzen zaigu esternalizazioa, edo baita kontzertazioak ere, lorpen bat bezala. Dirua aurrezteko modu bat bezala. Argi gelditu da, uste dut, egun hauetan, atzo bertan, kudeaketa pribatua edo kontzertatua merkeagoa dela, ezta? Hala ulertu dut nik ikusi dudanean Gobernuak gastatu duela behar baino gehiago. Lotsagarria baldin bada ere, hala ikusten dugu. Baina ez da gaurko gaia. Ez da gaurko gaia demostratzea ea merkeagoa den ala garestiagoa den. Beste gauza batzuk gehiago arduratzen gaituzte, ez bakarrik prezioa zein den. Hara non, 2013an, aurreko urtean, Gobernuak Resident programa aurkeztu zuenean, aurkeztu zituen programa honen helburuak. Erraten zuenez, helburua bikoitza da. Alde batetik, sare egoki bat izatea, autonomia, duintasuna eta bizi-kalitatea ziurtatzen duena. Hau irakurtzerakoan pentsatu dut, benetan hori egiten ari gara? Benetan bermatzen ari da Gobernuak autonomia, duintasuna eta bizi-kalitatea? Ziurtatzea, ez bultzatzea. Bizi-kalitatea ziurtatzen ari da? Ziurtatzen duenez, eta bultzatzen eta bilatzen duenez autonomia, duintasuna eta bizi-kalitatea, kontseilariak duela gutxi, orain dela hogeitatu egun, bisita bat egin zuen AMA taldeko zahar-etxe batera. Enpresa honetara. Enpresak probestu zuen, nolabait, bere burua goraiatzeko, eta prentsa-ohar batean argitaratu zuen erreferentziako zentroa zela. Halako erreferentziako zentro batean, –nik ez ditut berriro erakutsiko argazkiak; gainera, nireak ez dira hain handiak, askoz ere txikiagoak dira, berberak baldin badira ere–, erreferentziako zentro batean ikusi behar dugu hau: ikusi behar dugu AMA taldeak nola saltzen duen bere burua, eta saltzen du bere burua erranez bere lan-ildoan duela, laguntza-eredua erabiltzen

duela zentro guztietan eta zentro guztietako laguntza-eredua berbera dela –espero dut ezetz, espero dut gauza bera ez gertatzea zentro guztietan– eta, nolabait, konpainiaren kalitate-politikak adierazten ditu. Kalitatearen bermea –berriro ere bermeaz ari gara, ziurtasunaz ari gara– eta bikaintasuna. Hara, bikaintasuna. Ba ez nuke nahi jakin zer den orduan nahikotasuna. Nahikotasunaz ari naiz, bueltatzen bagara oinarrizko baldintzetara. Nahikotasunaz, ez bikaintasunaz. Bikaintasunaz aritzen dira haiek. Haien burua zuritzen dute eta saltzen dute. Eta erraten digute berrikuntzarekiko eta ikerketarekiko konpromisoa daukatela. Ba nik ez dakit zer ikertzen duten. Akaso nola atera diru gehiago. Hori da ikertzen dutena? Hori da nire buruari egin diodan galdera. Gobernuak ba al zekien hau?

Aipatu duzue 2011n bederatzi ikuskapen-bisita egin zirela; 2012an, lau; 2013an, hamabi; eta 2014an, bi. Bi, eta daramagu urte erdia. Beraz, ez dakit estrapolatzen ahal den, eta ez dakit zenbat izanen diren edo noiz duzuen ohitura egiteko, baina jakin nahiko nuke egindako bisita hauetan guztietan, ikuskapen hauetan, zer aurkitu duzuen. Aipatu duzue ikuskatu duzuela, baina ez diguzue erran horren ondotik zer. Ondotik zer emaitza egon diren, ea dena aurkitu duzuen ongi. Poztuko nintzateke horrela izateaz. Edo ez, eta horren ondotik zer. Horren ondotik zehapenen bat, aurreikusia dagoen bezala, edo bederen, ikuskatu duzue sistematikoki halakorik berriro gerta ez dadin. Jakin nahiko nuke hor ikusi duguna Gobernuak ba ote zekien ala ez. Galdetzen dut kezka bikoitza dudalako. Zuek helburu bikoitza, nik kezka bikoitza. Alde batetik, baldin bazenekiten hau nola onartu den, jakin nahiko nuke zenbat aldiz kobratu behar den zerbitzu batengatik, zerbitzu berarengatik, zenbat pertsonak ordaindu behar duten gauza bat egiteagatik, eta ez bazenekiten, jakin nahiko nuke zergatik ez zenekiten. Nola da posible halako egoera bat gertatzea eta ez jakitea? Zer egin duzue horrelako egoera batekin bukatzeko? Iruditzen zait penagarria. Ez dakit nola izan den familiak joan behar izatea zuengana salatzerantz eta, gainera, informazio gutxi jasotzea. Hori, bederen, salatu dute. Ze neurri hartuko dituzue honen inguruan? Bukatuko dut erranez, gure ustez, hau ez dela ez kalitatea, ez duintasuna, ez bizi-kalitatea. Ez nahikotasuna, ez bikaintasuna. Eskerrik asko.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias a usted. Continuamos con los portavoces. Por parte de UPN, el señor Lorente tiene la palabra.*

SR. LORENTE PÉREZ: *Gracias, señora Presidenta. Agradecemos, cómo no, la presencia de la señora Botín, las explicaciones que nos ha dado.*

(1) Traducción en pág. 13.

Sobre lo que ha dicho, poco más puedo añadir yo, lógicamente, pero después de lo que he escuchado a los compañeros que me han precedido en el uso de la palabra, debo reconocer que me invade una irresistible tentación de contestarles, y les voy a contestar, lo siento, no puedo reprimirme, sería superior a mis fuerzas el tener que callarme ante las cosas que aquí se han manifestado.

En cuanto a lo que ha dicho la señora Botín, quiero recalcar, únicamente –y lo ha explicado con absoluta claridad– que son cinco pilares básicos en la atención de personas mayores que están en estos centros, como son la atención médica y de enfermería, la atención de fisioterapia, la atención en terapia ocupacional, la atención en trabajo social y la atención psicológica. Son cinco pilares básicos que creo que, fundamentalmente, se están cumpliendo de sobra con todos los residentes en todos los centros residenciales, tanto públicos como privados. Yo creo que muestra de ello son los datos que se han dado. De los centros concertados, las 348 plazas concertadas, de 8.656 millones, 4.716.000, más de la mitad, están dedicados a los programas de atención sociosanitaria y rehabilitadora. Creo que eso lo dice todo y es absolutamente claro.

Corresponde, en todo caso, a la Administración el control del cumplimiento de los pliegos de condiciones. Yo creo que es una función específica y la Administración debe hacerlo con la mayor diligencia y la mayor prontitud. Desde luego, si se detecta alguna situación irregular, debe corregirse de forma inmediata. En ese sentido, poco más puedo decir.

Situaciones irregulares y deficiencias las habrá, en todo tipo de centros, en todos, tanto públicos como privados. No seamos tan ilusos como para pensar, como pretenden trasladar ustedes, que solo se dan en un determinado centro; no, estas situaciones, estas disfunciones, se dan en todos. Pero creo que es labor de la Administración el tratar de corregirlas, y no hay nada más que decir.

En cuanto a lo que ha dicho ya el señor Barea, debo contestarle, como digo. Él ha manifestado textualmente que tiene una preocupación por las personas en los centros públicos. Debo decirle que esa preocupación, por supuesto, es compartida por mi grupo, lo que pasa es que es una preocupación mayor. Nosotros la ampliamos, porque nuestra preocupación por las personas es para todas las personas, las ingresadas en los centros públicos y en los centros privados. O sea que nuestra preocupación cuantitativa y cualitativamente es bastante mayor que la suya.

Tratan de decir, como siempre –esto es un curso ya repetitivo, me imagino que luego tendrá

respuesta de los siguientes, no me asustaría, en todo caso–, que la gestión privada tiende siempre a obtener beneficios. Yo supongo que las empresas que son controladas por las personas de sus espectros ideológicos renunciarán a los beneficios, porque supongo que habrá empresas privadas que estén gestionadas –bueno, supongo no, usted lo sabe mejor que yo–, tantas o más que de otro tipo, gestionadas también, y doy por hecho que renunciarán a los beneficios que les correspondan legalmente, como prueba del altruismo del que ustedes son portavoces continuos; estoy absolutamente convencido de que todos renuncian a los beneficios. Pero eso lo enmarco también dentro de la satanización que hacen de todo lo que no sea público, satanización que debo reconocer que me parece en muchos casos ridícula.

Ha hablado también de sospechas o noticias –no sé exactamente cuáles son sospechas y cuáles son noticias– de que no se cumplen las condiciones recogidas en los pliegos; denúncielo, tenga la absoluta seguridad de que nuestro grupo le va a apoyar y de que por parte del Gobierno de Navarra se van a tomar todas las medidas necesarias y de forma inmediata para corregirlo.

Pero estamos hablando de otra cosa. Usted ha planteado aquí algunos casos puntuales, incluso con reportajes fotográficos, a los que también voy a hacer referencia, por supuesto. En primer lugar, yo creo que habría que delimitar claramente si algunas de las actividades que se han dicho son obligatorias o son complementarias. Claro, ha hablado de depilación de cejas o bigotes, un tema que yo, en todo caso, lo pondría como adicional ante la atención médica o demás. Lo ha dicho textualmente. (MURMULLOS) Bueno, ha hablado usted textualmente de depilación de cejas y bigotes, cosa que me parece muy bien, pero prefiero una buena asistencia médica inmediata a esto.

Ha hablado también de un tema de uñas, ha puesto unas fotos. Claro, yo no sé si ustedes, señora Pérez o señor Barea, han hecho un diagnóstico de esas fotos. ¿Y qué patología tienen esas fotos? Puede ser una onicomiosis, como parece, que a lo mejor necesita no solamente una asistencia podológica exclusiva, sino una asistencia podológica más una asistencia médica.

En todo caso, creo que la Administración dispone de los medios suficientes para controlar y corregir cualquier situación anómala que se pueda corregir, y tampoco nos podemos sustraer de la posibilidad que tienen todos los residentes de poder hacer actividades complementarias voluntarias, como de hecho se hacen. De hecho, le puedo asegurar que en muchos centros asistenciales o incluso médicos se hacen; gente que quiere que le hagan un determinado peinado o una determinada atención médica que no entra dentro de las presta-

ciones que tiene aseguradas y, de forma voluntaria, las solicita. Eso no quiere decir que lo tenga que pagar la Administración, lógicamente. Como puede ser, no lo sé, me imagino, el uso de la televisión o el uso del teléfono o actividades que no están incluidas dentro de los pliegos.

O sea que no dramaticemos y no pongamos el grito en el cielo viendo lo horribles que son esas situaciones. Me gustaría saber exactamente si esos casos que usted ha planteado se han solucionado o no.

Y ha puesto también un ejemplo como que a alguna enfermera se le ha llamado la atención por cortar las uñas a un paciente. Mire usted, después de trabajar muchos años en este mundo de la asistencia, más sanitaria que asistencia social, pero también en muchos casos correlacionada, no he conocido nunca jamás ningún caso de que en ningún centro, ni público ni privado, a nadie se le llame la atención y se le reproche por haber dado una atención sanitaria, médica, de enfermería o social a una persona. Nunca lo he conocido, nunca. Además, estoy convencido de que nunca lo conoceré, porque, ante todo y sobre todo, los profesionales de cualquier tipo priman siempre la atención a las personas, con independencia de que esté en el pliego o deje de estar. Ante una situación de necesidad se actúa profesionalmente. De eso no tenga ninguna duda. En todos los centros. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias. Continuamos. Partido Socialista de Navarra, señora Arraiza, cuando usted quiera.*

SRA. ARRAIZA ZORZANO: *Muchas gracias, señora Presidenta. Mila esker, Presidenta anderea. Buenos días, señoras y señores Parlamentarios, egun on denoi. Si les parece, yo voy a empezar... Porque he oído algunos conceptos que se escapan de nuestro paraguas normativo, que es el de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia, una ley que promovió el Partido Socialista estando en el Gobierno y que fue apoyada por más grupos en el Congreso de los Diputados, ley que reconoce como principio el carácter público de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia. Y luego dice: "El sistema se configura como una red de utilización pública que integra de forma coordinada centros y servicios públicos y privados". Esta es la ley.*

No se trata de que se le atienda mejor al que esté en el sistema público o en el privado, porque lo que son públicas son las prestaciones, el servicio es público y por eso el Gobierno central, los Gobiernos autonómicos tienen que garantizar la prestación de ese servicio, bien sea en centros públicos, bien sea en centros privados. Por tanto,

no puede haber diferencia en el trato a unas u a otras personas, porque están recibiendo una prestación pública que está pagada por el conjunto de los ciudadanos del país. Por tanto, sobre esto, no puede haber ningún tipo de equívoco.

En segundo lugar, quería también indicarles que cuando se debatió en esta Cámara nuestra ley de servicios sociales, una de las cuestiones en las que fuimos más incisivos en nuestro partido –no precisamente incisivos, no es la palabra más correcta, en la que hicimos especial incidencia– fue la cuestión relativa al control y a la inspección. A nosotros nos parece un elemento fundamental para cualquier sistema. Además, lo ligábamos perfectamente con lo que tiene que ver con la evaluación y con la calidad. Por tanto, si que entendemos que los servicios de inspección pueden ser insuficientes. No se lo estoy diciendo por la cuestión que nos han presentado aquí, sino globalmente y conceptualmente.

Entendemos que tenemos un sistema en Navarra en el cual los servicios de inspección en este ámbito son insuficientes, porque estamos dando una prestación pública, pagada por todos los ciudadanos, para cumplir una serie de derechos establecidos por ley a personas en situación de gran vulnerabilidad en cualquiera de los campos. Por tanto, debemos ser muy cuidadosos con lo que hacemos, porque es dinero público para que se cumplan derechos para con los ciudadanos. Por tanto, tenemos que ser muy exquisitos y, además –ahí sí–, muy incisivos y muy constantes.

Creemos que la inspección es un servicio que flaquea, no porque los técnicos no hagan bien su tarea, sino porque son insuficientes, sin más, y no pueden llegar. En cualquier caso, también en nuestro grupo entendemos que siempre habrá cosas a las que no lleguen los inspectores, pero, claro, para eso están las familias, para hacer las denuncias pertinentes. Solo faltaba que no pudiera existir ese recurso, porque siempre va a haber cuestiones que se puedan escapar. Siempre va a haber cuestiones, cuando se preste un servicio público, se preste donde se preste, en las que pueda haber errores o pueda haber disfunciones, que no quiero calificar con otras palabras. Por tanto, si no llegan los servicios de inspección, también están las familias para poder presentar sus quejas. Y ya digo, sobre todo, fundamentado en algo que voy a repetir por tercera vez, porque es dinero público para que se cumplan derechos de los ciudadanos. Y esto a nosotros nos parece que es realmente fundamental.

Desde luego, de la relación que nos han dado de inspecciones que se han realizado, lo que cabe concluir es que son muy pocas y que, probablemente, tengan que ver con esa carencia de personal para poder ser más intensivo en estas actuaciones.

Esto sería lo fundamental que tenemos que poner de manifiesto en cuanto a esta comparecencia y, por tanto, instamos, de alguna manera, al Gobierno de Navarra, en este caso a la Agencia para la Autonomía a que, en fin, vaya tomando cuenta de que, quizás, ese servicio hay que incrementarlo y hay que ampliarlo para que actúe con mayor intensidad.

Además, inexorablemente, vamos hacia una sociedad en la que la dependencia va a ser mayor y que, por tanto, los controles van a tener que ser cada vez mayores, porque va a haber más personas que necesiten esas prestaciones públicas y va a haber mayor necesidad de control, va a haber más casos que deban ser atendidos. Y, por supuesto, en la medida en que en los pliegos figuren unas cosas y a los usuarios o a ustedes se les estén girando esas mismas cosas, cuando debieran estar perfectamente asumidas dentro del sistema ordinario, algo está fallando y debiera ser objeto también de control y de supervisión.

Por tanto, creemos que lo que falla aquí es un servicio de inspección, que es insuficiente para cubrir esas necesidades que tiene un sistema tan especial como son los servicios y las prestaciones públicas a las personas dependientes. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): Gracias. Señora Zarranz, por el Partido Popular, cuando quiera.

SRA. ZARRANZ ERREA: Gracias, señora Presidenta. Señorías, buenos días. Buenos días, señora Botín, señora Ojer. Muchas gracias por las explicaciones que nos han dado. A mí también este tema la verdad es que me parece muy serio, me parece un tema preocupante.

Nosotros también creemos, por supuestísimo, que hay que garantizar esos estándares de calidad y que hay que atender a los usuarios de las residencias, como decía usted, con la mejor calidad desde el punto de vista sanitario, rehabilitador, asistencial, etcétera. Siempre lo hemos dicho, en esta situación, desde luego, los usuarios de las residencias son los más desfavorecidos por diferentes cuestiones, ya sea por huelgas laborales, ya sea por problemas económicos o por lo que sea, lo cierto es que se están dando casos de desatención o casos de mala atención o no la atención con la calidad debida.

A mí, supongo que por estar en esta Comisión, me han llegado últimamente muchas quejas por parte de familiares de residentes de diversas residencias, no solo del Grupo Amma, de diversas residencias, pero también de Amma. La más reciente que han puesto en mi conocimiento –y me parece un tema muy serio– es que a una mujer anciana, operada de cadera, no se le han revisado

durante una semana entera los puntos de la operación. Afortunadamente, esos puntos no se han infectado, pero podría haber ocurrido, y a mí, desde luego, no me parece normal que a una paciente que está en una residencia, que tiene que ser atendida por los servicios médicos de esa residencia, durante una semana entera no se le revisen los puntos.

También hay casos de no acompañar al baño, de no cambiar pañales, en fin, tengo una serie de quejas que me están haciendo llegar en mucho tiempo. También en otra residencia, también en Amma, tengo constancia de que no funcionó el timbre de alarma de una paciente que se cayó de la cama, estuvo llamando al timbre de alarma y no funcionó; durante un buen rato estuvo esa persona en el suelo. En fin, todas estas cuestiones, y seguro que muchísimas más que, obviamente, cada uno conocerá o sabrá, a mí lo que me provocan es... Yo entiendo que puedan pasar cosas, lógicamente, somos humanos todos y puede haber un montón de casuísticas, pero también pienso que la función de la agencia, en este caso, es, desde luego, inspeccionar y controlar que no ocurran estas cosas.

Por lo que nos ha dicho usted, se hace un seguimiento anual de las condiciones de los pliegos y se inspecciona también si se cumple con la normativa, etcétera, y si no se cumple con la normativa se puede abrir un expediente. A mí me gustaría saber si también se inspecciona la calidad de los servicios, no solamente el cumplimiento de la normativa o las ratios de personal, sino si también se comprueba la calidad de los servicios, si también se comprueban ese tipo de quejas que existen de los familiares.

Según tengo entendido, desde Políticas Sociales, desde la Agencia Navarra, solamente se revisan un par de veces al año las quejas de los usuarios, bien sean de familiares o bien sean de los propios residentes. Solamente se revisan un par de veces al año las quejas de los centros concertados. A mí me gustaría saber si eso es cierto, y en el caso de ser cierto, teniendo en cuenta la situación, desde luego, nosotros pensamos que tiene que corregirse y que tienen que revisarse las quejas con mucho menos lapso de tiempo, porque, en fin, dos veces al año...

Y luego, me gustaría preguntar esas inspecciones que realiza la agencia a las residencias y en este caso a las de Amma, cada cuánto se hacen o si hay un criterio para hacer las inspecciones en un periodo de tiempo determinado o no. Nada más, muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): Gracias a usted. Continuamos. Señor Mauleón, por Izquierda-Ezkerra, cuando quiera.

SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA: *Egun on, buenos días a todos y a todas. Quiero pedir disculpas, en primer lugar, por haber llegado con unos minutos de retraso. A mí me gustaría, fundamentalmente, hacer algunas preguntas basadas en datos que a nuestro grupo se le han facilitado por escrito. Se hablaba mucho de la inspección, pero yo creo que un dato muy significativo es que en una respuesta que el Consejero me dio recientemente se decía que, además de la jefatura, en el año 2008 había siete inspectores; en el 2009, seis; en el 2010, cuatro; en el 2011, dos; en el 2012, tres; y en el 2013, tres. No sé ahora en qué situación estamos, pero, desde luego, pasar de siete inspectores en el año máximo a tres inspectores en el año 2013 –no sé si esto ha variado en lo que llevamos de 2014– no es la mejor manera de poder atender una cuestión que es fundamental, que es, precisamente, inspeccionar toda una red que es muy importante.*

Desde luego, inspeccionar la calidad de la atención, si se están cumpliendo las ratios establecidas, los horarios establecidos, la calidad del propio servicio, etcétera, pasar de siete inspectores o inspectoras a tres, pues, francamente, es flaco favor a la calidad, porque, desde luego, frente a lo que se suele decir muchas veces, hacer más con menos, rara vez es posible, rara vez es posible. Algunas veces, normalmente cuando estamos hablando de cuestiones tecnológicas. Desde luego, cuando hablamos de atención a las personas, difícilmente se puede hacer más con menos personas. Eso, desde luego, es una cuestión fundamental.

A nosotros también nos preocupa que en el paso del modelo Concerdep a resideN, en el análisis nos salía que había habido un incremento de las tarifas más altas, en torno al 20 por ciento, según las informaciones que nos dieron en su día, y también nos han llegado quejas que nos cifraban en torno a las ciento y pico, doscientas personas cuya aportación se había visto incrementada de manera muy significativa, en torno, creo recordar, a los doscientos euros, una cosa así. No sé por qué se ha producido esto. ¿Qué queja se nos trasladaba fundamentalmente? Lo repentino de la subida.

Si ha habido un cambio de análisis en lo que tiene que ver con la renta, el patrimonio, yo entiendo que lo que se produzca una modificación a la hora de hacer el cálculo de lo que tiene que aportar una persona ingresada en un centro residencial, pero, desde luego, que haya incrementos tan importantes de un año a otro, pues, francamente, para las personas afectadas es una cuestión dura.

También ha habido un cambio en lo que tiene que ver con las horas de atención del diferente personal. Antes existían unos máximos, por ejemplo, para un cuidador; de ochocientas horas, apro-

ximadamente, anuales, para grandes dependientes; para menor grado de dependencia, cuatrocientas horas. Ahora se ha cogido la fórmula intermedia de las seiscientas. ¿Esto va a tener un efecto en la atención? Porque, claro, depende de cuántos tengamos de cada cosa, entiendo yo. Es decir, de cuántas personas haya en una situación u otra. Las medias aritméticas, en este caso, no tienen por qué ser exactas. No sé si ustedes han analizado esa cuestión que, desde luego, a nosotros nos preocupa; si al final eso supone una menor; vamos a decir; ratio de atención de horarios del personal cuidador, que es el fundamental, aunque también está el resto de personal, de médicos, etcétera.

También me gustaría conocer si tienen ustedes intención de concertar más residencias de las actualmente concertadas. Nosotros hemos tenido, por ejemplo, demandas y quejas de la residencia de Sangüesa, una residencia fundamentalmente de responsabilidad municipal, que está demandando desde hace años un concierto y a la que no se le da satisfacción. Ocurre otro tanto o algo similar con la residencia de Lumbier, también estamos en el mismo caso.

Yo sí que le voy a decir una cuestión: desde luego, según nuestra filosofía, los conciertos deberían dirigirse fundamentalmente y en primer lugar a atender a las residencias de titularidad pública, y en ese sentido, las que son de iniciativa municipal pública creo que deberían tener prioridad frente a las que son residencias privadas, digamos, con ánimo de lucro. Por lo menos, en la categoría de nuestras prioridades, a la hora de enfocar el sistema de atención a la dependencia, nosotros creemos que tenemos que fortalecer y que habría que incrementar las plazas públicas, creemos que habría que tener buenos conciertos o convenios de colaboración con las residencias de ámbito municipal público o fundamentalmente público, porque hay figuras a veces como fundaciones en las que el Ayuntamiento tiene la principal responsabilidad. Posteriormente, las que no tienen ánimo de lucro, entidades sin ánimo de lucro y, finalmente y en última instancia, las privadas, que han de ser, en todo caso, subsidiarias del sistema público en nuestra forma de entender la atención.

Y por eso también quisiera preguntar: ¿Tenemos un criterio sobre este asunto? ¿Se va a hacer una apuesta por lo público y que el ámbito privado sea subsidiario del público? Desde luego, en nuestra forma de entender el sistema, como le digo, creemos que deberían tomarse esas prioridades. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias. Para terminar, el señor Leuza tiene la palabra.*

SR. LEUZA GARCÍA: *Gracias, señora Presidenta. Buenos días a todos y a todas, egun on. Gracias por las informaciones, señora Botín, aunque creo que de lo que nos ha dicho en la primera parte va a ser más importante lo que nos diga después, a continuación, porque ya nos hemos centrado en lo que realmente era la sesión de trabajo.*

El señor Aiestaran ha dicho que hay informaciones, que hay noticias. A mí no me preocupa mucho si las hay o no las hay. Sí me preocupa si las hay o no las hay, pero lo que me preocupa de verdad es si se detectan o no se detectan, que eso es lo que realmente nos importa, y estamos aquí para ello. Sobre todo, porque, además, tenemos la obligación de detectarlas y, desde luego, si se detectan, también quiero saber si se corrigen o no.

Usted ha dicho, señora Botín, que tenemos trescientos cuarenta y ocho plazas concertadas, de ellas doscientas noventa y ocho en Oblatas, Amma Mutilva, no sé, son tres en total en Iruñerria, otra más en Ibañeta y otra más en Betelu, cinco en total, ¿no? Cinco. Después ha dicho que en 2011 se hicieron nueve inspecciones; en 2012, cuatro; cuatro, ni siquiera una por centro. Creo que eso es un dato que no es para estar orgulloso, ni siquiera una por centro. Y en 2013, doce. Y ahora, en 2014, llevamos dos. O sea, de cinco, por ahora se ha hecho inspección en dos, o a lo mejor las dos se han hecho en el mismo, no lo sé, eso ya nos lo aclarará usted, pero a mí me parecen insuficientes, me parecen pocas. No sabía el dato que nos ha dado el señor Mauleón de que se han ido rebajando desde siete a tres el número de inspectores. Díganos usted si son suficientes o no son suficientes.

Luego, también, sí que me gustaría saber si en los controles que se hacen de inspección se habla con los familiares, porque creo que a lo mejor, no sé, en este caso, desde luego, dentro de una inspección sería lo más objetivo. A veces puede ser que sea un poco exagerado o puede que se hable, incluso, hasta de algo personal, pero yo creo que es donde se llegaría a saber realmente cuál es la atención que se le da, que no tiene nada que ver con los beneficios, por cierto, señor Lorente. Yo creo que son muy legítimos los beneficios de una empresa con ánimo de lucro, creo que aquí y en la China continental pasa eso. Pero le voy a decir una cosa, lo que yo creo que es obligación nuestra es que ese beneficio no sea abusivo, aunque sea con dos euros, porque si en un pliego de condiciones está contemplado que se van a hacer unas cosas...

A mí me parece estupendo que una mujer de 85 años o de 90 años se quiera depilar el bigote o el mentón o las cejas, porque es muy positivo para ella que se sienta guapa y que todos los demás la veamos guapa también, eso es muy importante, pero lo más importante es que no tiene por qué

pagarlo si está contemplado en su contrato, y eso es lo que me gustaría que nos aclarara, sobre todo si en las inspecciones se detectan estas cosas. Y, luego, mójese usted un poco, díganos si ve suficiente en el 2012 cuatro inspecciones en cinco centros. Nada más, muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias. Entonces ya pasamos la palabra a la señora Botín.*

SRA. DIRECTORA-GERENTE DE LA AGENCIA NAVARRA PARA LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS (Sra. Botín Cociña): *Muchas gracias. Voy a intentar responder, aunque ha habido algunas preguntas solapadas.*

En primer lugar, sobre las condiciones del pliego, desde luego que nuestro deber es el control y el seguimiento de todos los pliegos de los conciertos que firmamos. Lo he dicho en la comparecencia. Esto lo hacemos bien a través de las memorias técnicas y económicas o bien a través de las inspecciones, que pueden ser por vía ordinaria o que pueden ser por vía extraordinaria por alguna denuncia o por cualquier otra cuestión que detectemos. Luego entraré más en detalle con las inspecciones.

Respecto al cobro de los servicios, entendemos que las tarifas que marcan los centros son tarifas marcadas, puesto que en su residencia hay personas que están a nivel privado y hay personas que están a nivel público, con lo cual tienen que tener esos servicios. Pero si usted dice, realmente, que se están cobrando, tendríamos que mirarlo. Yo no tengo ninguna noticia ni información sobre este tema, pero podríamos mirarlo.

Respecto al caso concreto que nos ocupa y que creo que ha sido también motivo de esta comparecencia, tengo que decirle lo siguiente: realmente, es un caso que está abierto, es un caso sobre el que se ha puesto una denuncia y se ha abierto un expediente. Ha sido ya realizada la inspección. Es cierto que ha habido una mala praxis por parte de la residencia en este caso concreto y, efectivamente, ha sido por una descoordinación entre los profesionales. A pesar de que el centro tiene un protocolo respecto a los cuidados higiénicos exhaustivo, está claro que no ha funcionado y el centro reconoce el fallo. En todo caso, el expediente, como digo, está abierto, la inspección acaba de realizarse y se dará su tramitación y veremos cuál es la resolución, ante la cual, desde luego, la agencia tendrá que actuar y actuará. Lo que sí puedo decir es que en la inspección recientemente realizada se ha comprobado que Amma cumple con las ratios que marca el nuevo concierto.

Respecto a lo que dice la señora Pérez, tengo que decirle que no tenemos ningún interés, yo, desde luego, desde la agencia, no tengo ningún

interés en privatizar nada. La obligación del Gobierno de Navarra es asegurar plazas públicas, como muy bien ha dicho la señora Arraiza, a la que agradezco su aportación, para las personas que tienen derecho garantizado por la ley de dependencia, utilizando toda la red de plazas públicas y privadas que tiene Navarra. En esta red nos vamos a encontrar residencias privadas, residencias públicas, residencias de Ayuntamientos, residencias de mancomunidades, y lo que me parece importante es que seamos capaces de asegurar esa plaza y, sobre todo, dar la posibilidad al ciudadano de estar donde más cerca de su casa o donde lo solicite, que es algo que nosotros también tenemos en cuenta.

Señora Arraiza, agradezco también su aportación en cuanto a las inspecciones, y ya contesto, además, de forma generalizada. Estoy de acuerdo en que las inspecciones deben ser más numerosas, deben ser más exhaustivas y por ello también hemos abierto o hemos aprobado un plan de inspección para este año 2014 que va a ser bastante más incisivo en cuanto al número de inspecciones y las cuestiones que inspeccionar.

Las inspecciones que nosotros realizamos no solo se basan en el control de las instalaciones, en el control de si se realizan o no se realizan los servicios o el control de que las ratios se cumplan bajo el paraguas del concierto, sino que también inspeccionamos cómo están los PAI de las personas y cómo se cumplen los servicios que se garantizan a estas personas en la residencia. Esperamos que este plan de inspección que hemos hecho este año nos acerque más al objetivo de tener un mayor control sobre las residencias.

Han comentado varios de ustedes casos concretos de que les llegan quejas. Me parece que está muy bien, pero nosotros nunca vamos a poder actuar si no tenemos una denuncia o si no nos llegan las quejas directamente al departamento. Yo, desde luego, animo a todas las familias, a todos los usuarios, a que lo hagan, porque es la única manera en que nosotros podemos actuar. Durante este año 2014 hemos tenido dos denuncias de dos residencias en toda Navarra por estas causas. Las

dos están abiertas y los dos expedientes están uno abierto y otro ya cerrado. O sea, tienen que entender que yo no puedo actuar ante una queja de un familiar que le presentan a ustedes, yo actuaré cuando realmente tenga la información para poder hacerlo y para poder abrir el expediente.

Respecto a la aportación del señor Mauleón, en su día ya comentamos aquí también el incremento de las cuotas de los usuarios y las razones que nos derivaban a ello. Como usted sabe, el precio público se marca desde el departamento y la persona paga en función de su capacidad económica.

Respecto a las plazas concertadas, si necesitamos más plazas, si tenemos que concertar en más residencias, ustedes saben, porque también lo hemos dicho aquí, que hemos aumentado las plazas de concierto y que hemos aumentado los centros concertados. Hemos abierto el concierto a tres centros más en Navarra. En concreto, respecto a las dos residencias a las que usted se refiere, que son Sangüesa y Lumbier, debo decirle que yo no tengo una solicitud expresa y oficial de que la residencia de Sangüesa haya solicitado el concierto, sí que la tengo de la residencia de Lumbier. Estamos trabajando en ello, estamos negociando incluso los precios de los módulos de concierto, para lo cual dicha residencia tendría que cumplir las condiciones mínimas para acceder al concierto. Cuando se dé ese caso será el momento en el que podamos concertar la residencia de Lumbier. Y la de Sangüesa cuando nos muestren, para empezar, su interés.

Yo creo que ya he contestado a las preguntas. En definitiva, nuestro máximo interés es que las residencias funcionen, que los usuarios estén bien atendidos, que se cumplan sus derechos y, desde luego, controlar el cumplimiento de todos los pliegos. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias a ustedes dos, señora Botín y señora Ojer. No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión, señorías.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 15 MINUTOS.)

Traducción al castellano de las intervenciones en vascuence:

(1) Viene de pág. 6.

SRA. PÉREZ IRAZABAL: Muchas gracias. Buenos días. Intervendré en euskera.

Voy a ser bastante breve. A decir verdad, la mayoría de las cuestiones o aquellas que yo tenía pensadas ya las ha mencionado antes el señor Barea. No obstante, comenzaré examinando el modelo. Desde el principio, partiendo de un nuevo modelo que estamos considerando estos últimos días, ayer y hoy. Nos provocan de alguna manera preocupación la postura del Gobierno y la política que ha llevado hasta ahora. No exactamente respecto a este tema, aunque quiero, de todos modos, unirlo con el que hemos visto. Estamos acostumbrados a escuchar en qué consiste la labor del Gobierno. Estamos acostumbrados a escuchar que gobernar es establecer prioridades, mostrar transparencia, gestionar el dinero público... y es en ese sentido, es sobre eso sobre lo que queremos expresar nuestra preocupación. En tanto que tienen ustedes que gestionar el dinero público, no sabemos a cuenta de qué y en torno a qué estamos hablando de estos casos, de estas denuncias. Se nos vende multitud de veces la externalización, y otro tanto los conciertos, como un logro, como una forma de ahorrar dinero. Creo que estos días, ayer mismo, ha quedado claro que la gestión privada o la concertada resultan más baratas, ¿no es así? Así lo he entendido yo cuando he visto que el Gobierno ha gastado más que lo necesario. Aunque sea vergonzoso, eso es lo que vemos. Pero no es ese el tema de hoy. No es el tema de hoy demostrar si resulta más barato o más caro. Hay otras cuestiones que nos preocupan más que únicamente cuál sea el precio. He aquí que en 2013, el año pasado, el Gobierno, al presentar el programa Resident, presentó también los objetivos del mismo, que, según sus palabras, se resumían en un doble objetivo. Por un lado, contar con una red adecuada que asegurase autonomía, dignidad y calidad de vida. Al leerlo he pensado: ¿De verdad estamos haciendo eso? ¿De verdad está garantizando el Gobierno autonomía, dignidad y calidad de vida? Asegurando, no impulsando. ¿Está asegurando calidad de vida? Como asegura y persigue la autonomía, dignidad y calidad de vida, recientemente, hace unos veinte días, el Consejero visitó una residencia del grupo Amma. Hizo una visita a esta empresa, visita que la empresa aprovechó para, de alguna manera, ensalzar su propia imagen, y, así, manifestó, mediante una nota de prensa, que se trata de un centro de referencia. En un centro de referencia como ese —no voy a mostrar otra vez las fotografías; además, las mías no son tan grandes, sino bastante más pequeñas, aunque se trata de las mismas fotos— esto es lo que tenemos que ver: ver cómo se

vende el grupo Amma, y se vende diciendo que tiene su propia línea de trabajo, que aplica un modelo asistencial en todos los centros y que en todos esos centros se trata del mismo modelo asistencial —lo cual espero que no sea cierto; espero que no suceda lo mismo en todos los centros—, y que, de alguna manera, ello es muestra de las políticas de calidad de la compañía. Garantía de calidad —una vez más hablamos de garantía, de seguridad— y excelencia. ¡Pues vaya con la excelencia! No querría saber yo qué será entonces suficiencia. Hablo de suficiencia, si es que nos referimos solo a las condiciones básicas. Suficiencia, no excelencia. Ellos son quienes hablan de excelencia. Maquillan su imagen y se venden. Y nos cuentan que están comprometidos con la innovación y la investigación. Pues no sé yo qué investigan. Quizás cómo sacar más dinero. ¿Es eso lo que investigan? Esta es la pregunta que yo me hago: ¿Sabía esto el Gobierno?

Han mencionado ustedes que en 2011 se realizaron nueve visitas de inspección; cuatro en 2012; doce en 2013; y dos en 2014. Dos, y ya llevamos medio año. Así que no sé si se puede hacer una extrapolación, y desconozco cuántas serán y cuándo tienen ustedes costumbre de realizarlas, pero me gustaría saber qué han encontrado ustedes en todas esas visitas que se han hecho, en esas inspecciones. Nos han dicho que han llevado a cabo inspecciones, pero no nos han contado las conclusiones, cuáles han sido los resultados, si han encontrado ustedes todo en orden. Me alegraría que así fuese. Y en caso contrario, entonces, qué. Después de eso, alguna sanción, tal como está previsto, o al menos habrán inspeccionado ustedes de un modo sistemático para que no vuelva a suceder algo semejante. Me gustaría saber si el Gobierno conocía o no lo que ahí hemos visto. Lo pregunto porque tengo una doble preocupación. Ustedes doble objetivo, yo doble preocupación. Por un lado, si ya lo sabían ustedes, cómo se ha aceptado esto; querría saber cuántas veces se ha de cobrar por un servicio, por el mismo servicio, cuántas personas deben pagar por una misma cosa. Y si no lo sabían, querría saber por qué no lo sabían. ¿Cómo es posible que algo así suceda y no saberlo? ¿Qué han hecho ustedes para terminar con esa situación? Me parece lamentable. No sé lo que habrá sido para las familias tener que acudir a ustedes y, encima, recibir poca información. Eso es, al menos, lo que han denunciado. ¿Qué medidas van a adoptar ante esta situación? Concluiré diciendo que, en nuestra opinión, esto no es ni calidad, ni dignidad ni calidad de vida. Ni suficiencia, ni excelencia. Muchas gracias.