

COMUNICADO DEL IMERSO

EL IMERSO DESMIENTE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA MALA ATENCIÓN E IRREGULAR FUNCIONAMIENTO DE SU CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LEGANÉS

El Imerso desmiente categóricamente la información recogida en el programa “Diario de...”, dirigido y presentado por la periodista Mercedes Milá, emitido por la cadena de televisión Cuatro el pasado sábado 1 de febrero, sobre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física del Imerso en Leganés (Madrid). En este Centro no se ha producido ningún fallecimiento de alguno de sus usuarios discapacitados que haya tenido por causa una atención deficiente por sus profesionales o por un mal funcionamiento y estado del Centro y sus instalaciones.

El Centro atiende a 120 usuarios y en el programa se recogieron afirmaciones de tres usuarios y de otras dos personas no usuarias, que no reflejaron en forma alguna la atención efectivamente prestada y la calidad percibida por los usuarios. Algunas de las afirmaciones que se vertieron, y que no responden a la verdad, correspondieron a los siguientes ámbitos de funcionamiento del Centro:

1. **Personas fallecidas en el Centro.** No existe constancia de ninguna denuncia o queja que haya apuntado a causas de fallecimiento que hayan tenido que ver con la falta de atención o el mal funcionamiento del Centro y sus instalaciones. Las afirmaciones vertidas en el programa de que algunos fallecimientos son poco claros carecen por completo de fundamento.
2. **Aseo personal e higiene de los usuarios.** El cambio de pañales se efectúa con la periodicidad de seis veces al día y además cuando así lo precise el residente. Los residentes que así lo requieren, por necesitar ayuda de otras personas, reciben el aseo personal adecuado a sus necesidades. Asimismo, los usuarios que no precisan la ayuda de tercera persona se duchan y asean con la periodicidad que ellos decidan. Las declaraciones de los referidos usuarios y personas, refutando estas periodicidades en el aseo personal no se ajustan al funcionamiento real del Centro. Como tampoco es cierto que los cortes de pelo que exhiben los usuarios respondan a imposiciones del Centro, cuando obedecen a los gustos y preferencias de éstos.

3. **Atención a los usuarios en sus habitaciones.** En el programa aparentemente se visiona que un usuario no es atendido en su habitación durante un largo período de tiempo. Estas imágenes se han obtenido fraudulentamente y con cámara oculta, y la forma en que se han montado en el programa, con cortes, en modo alguno permite acreditar que haya transcurrido ese espacio de tiempo sin que el residente haya sido atendido. En cualquier caso, el levantamiento diario de los residentes de sus camas se hace por turnos, por lo que el momento efectivo en que se realiza para cada usuario es aproximado y sujeto a márgenes de flexibilidad que los propios usuarios conocen y en función de la organización de las necesidades en el Centro.
4. **Alimentación de los usuarios en el comedor.** La alimentación a los usuarios, salvo que por sus condiciones físicas no sea posible, se realiza en el comedor del Centro. Durante las comidas, los usuarios son asistidos por una media de 25 a 30 profesionales del Centro. En el programa se visualiza que una residente parece sufrir momentos de atragantamiento. Nuevamente estas imágenes, tomadas de forma fraudulenta, sin respetar el derecho a la intimidad de la afectada y el resto de los usuarios, aparecen cortadas, lo que puede dar a entender que permaneció desatendida durante la crisis, cuando de lo que se trató es que experimentó diferentes momentos de dificultad en los que pudo ser atendida. Sea como fuere, la usuaria padece una enfermedad que hace que se manifiesten de forma muy expresiva sus movimientos y más en una situación de posible dificultad para tragar. Es importante señalar que el protocolo de intervención de los profesionales en estos casos determina actuar con calma y no de una forma precipitada.
5. **Régimen de reposo de los usuarios.** Los usuarios tienen pautado, bajo prescripción facultativa, en función de sus preferencias, necesidades y estado físico, el descanso de la siesta. El Centro organiza su gestión para que esto sea posible para todo usuario que lo necesita o que lo solicite. No obstante, el disfrute de la siesta por los usuarios que precisan de tercera persona para encamarse se ajusta a la correspondiente planificación en la organización y funcionamiento del Centro, lo que puede dar lugar a que puntualmente algunas solicitudes de descanso no previstas en esa programación no puedan ser atendidas.
6. **Estado del edificio y las instalaciones.** El edificio del Centro tiene una antigüedad aproximada de 23 años. Desde entonces, ha contado con las correspondientes labores de mantenimiento e inversiones periódicas de reposición. No obstante, por el tiempo transcurrido, las instalaciones del Centro han experimentado el lógico desgaste, como se aprecia en algunas de las imágenes, que ha ocasionado deterioros y averías, especialmente en los sistemas de climatización, pero que se han ido resolviendo a través de las oportunas reparaciones. Para solventar estas situaciones, el Imserso en 2013 licitó y adjudicó una inversión de más de 2 millones de euros, cuyo inicio está previsto en marzo de 2014.
7. **Presupuesto de funcionamiento del Centro.** El presupuesto anual para los gastos de funcionamiento del Centro ha ascendido a lo largo de los últimos cuatro años a casi 6

millones de €, sin experimentar reducciones durante este período. Incluso alguno de estos años ha recibido dotaciones adicionales para satisfacer necesidades específicas de inversión.

8. **Suficiencia de personal en el Centro.** El Centro cuenta con una plantilla de 154 trabajadores para atender 120 usuarios. Debido a las circunstancias económicas por las que atraviesa nuestro país, en estos momentos únicamente 21 de los puestos de trabajo están cubiertos parcialmente a través de contratos temporales. Esta temporalidad en la cobertura de puestos vacantes origina mayor presión asistencial sobre los trabajadores, aunque el compromiso, responsabilidad y mayor esfuerzo de éstos ha permitido atender adecuadamente a los usuarios.
9. **Satisfacción de quejas y reclamaciones.** El Centro dispone de protocolo para gestionar las incidencias o reclamaciones de los usuarios. Asimismo, tiene una carta de servicios actualizada en 2013 y publicada en el Boletín Oficial del Estado. Estos instrumentos, además de los que recoge la legislación vigente para que cualquier ciudadano pueda ejercer la defensa de sus derechos e intereses, ofrece el marco para que los usuarios puedan presentar sus reclamaciones o quejas por la atención recibida. Los usuarios residen en el Centro en un régimen abierto que no coacciona o limita la posibilidad de reclamar sus derechos o encauzar quejas. Por ello, no se entiende justificada la presunta denuncia de problemas en el Centro a través de grabaciones ocultas y no autorizadas, más cuando la encuesta de satisfacción entre los usuarios recoge en su última edición (2012) una alta valoración de la atención prestada por los profesionales del Centro.

El Imsero lamenta profundamente la imagen absolutamente distorsionada y alejada de la realidad que transmite el referido programa. Los responsables del reportaje ni han contrastado la información que difunden con los representantes legítimos de los trabajadores (Comité de Empresa) ni con otros profesionales o personas que realizan voluntariado y conocen bien y de una forma independiente la realidad del Centro. En este sentido, la entrevista realizada al director del Centro no sirvió para contrastar la información, toda vez que en el montaje final del reportaje no se recogen las amplias y justificadas explicaciones de las supuestas anomalías, además de ocultársele una parte significativa de las imágenes tomadas con cámara oculta.

Madrid, 3 de febrero de 2014