

Se sienten a gusto

En opinión de sus familiares, los ancianos se encuentran bien en las residencias, algo mejor en los centros públicos que en los privados. Pero entrar en una residencia pública no es fácil...

NUESTRA ENCUESTA

El testimonio de los familiares

■ En marzo de 2012 enviamos un cuestionario a una muestra de la población española de entre 50 y 65 años para conocer la experiencia de algún familiar suyo que en los últimos cinco años hubiera estado en una residencia. Recibimos 600 cuestionarios válidos: el 45 % corresponde a personas válidas y el 55 % a asistidas. El perfil de nuestro residente es una mujer (75 %) de 84 años de edad media, en su mayoría viuda (69 %).

La mejor residencia es la que se adapta a las necesidades del anciano, esto es, a su grado de autonomía o dependencia, a la zona donde viven sus familiares y, sin duda, al precio que pueda pagar. ¿Dónde puede dirigirse para obtener esta información?

Un buen punto de partida es la web de la Consejería de Bienestar Social de su



9 Los cuidados diarios dan que hablar

10 Sentirse como en casa... o casi



comunidad autónoma, donde se publica una relación de centros autorizados. En Asuntos Sociales de su ayuntamiento le explicarán las condiciones de acceso para las residencias públicas y concertadas (y tramitarán el expediente para la adjudicación de plazas). Además, existen asociaciones que de forma gratuita orientan a las familias y cuyo objetivo es poder asignar una plaza al momento.

SI EL RESIDENTE DE UNA PÚBLICA NO PUEDE PAGAR EL PRECIO FIJADO, APORTARÁ ENTRE EL 65% Y 80% DE SU PENSIÓN

PÚBLICA, PRIVADA O CONCERTADA

Pública no quiere decir gratuita

■ La principal diferencia en los tipos de residencias se establece entre las de titularidad pública (de la comunidad autónoma, diputación provincial o ayuntamiento) y las privadas. Cuando la Administración no puede atender la demanda con sus propios medios, concier ta plazas en centros privados: en principio, estas plazas se ajustan al sistema de admisión y precios de los centros públicos, y los derechos y deberes de los residentes son los mismos que en las residencias públicas.

■ En el caso de las residencias públicas y concertadas, cada comunidad autónoma establece anualmente un precio público de referencia para las personas que se valen por sí mismas, que puede ser más alto para quienes necesitan un mayor nivel de asistencia. A las personas que no pueden sufragar ese coste se les cobra un porcentaje de su pensión, que ronda entre el 65% y 80% de sus ingresos. La diferencia hasta el 100% constituye una deuda que se acumula y puede saldarse con sus bienes cuando fallezca; de hecho, estos usuarios antes de ingresar en la residencia tienen que firmar un documento de reconocimiento de deuda a favor de la entidad pública titular. No obstante, en función de las circunstancias socioeconómicas de cada uno, se aplican bonificaciones, y existen ayudas públicas para quienes no pueden hacer ninguna aportación.

■ El precio de una residencia privada depende de los servicios que ofrece, del tipo de asistencia que el residente necesita, de las características de la habitación, etc., por lo que el abanico de precios es muy amplio. Hay un tipo de centros de gestión privada sin ánimo de lucro que pertenecen a fundaciones, muchas de ellas vinculadas a instituciones religiosas, asociaciones, cajas de ahorros... Tienen precios más bajos y por lo general están más demandados que los demás geriátricos privados.



PRECIO MEDIO MENSUAL

1.500 EUROS
Públicas

PARA UN RESIDENTE CON DEPENDENCIA MODERADA:

1.500 EUROS
Concertadas

1.700 EUROS
Privadas



Asociación Benéfica Geriátrica Ibérica
www.abgmadrid.org

Los familiares vienen desesperados

“Hablamos con Cristina, voluntaria de ABGI. Esta ONG ayuda a buscar una residencia en la Comunidad de Madrid.

Los familiares quieren las residencias de la Comunidad de Madrid (CAM), pero como tardan muchísimo en dar plaza, no les queda más remedio que llevar al anciano mientras tanto a otra residencia. Las residencias que en ABGI buscamos son privadas. La mayoría de los que acuden a nosotros van a la privada de paso, aunque también se da el caso de quien se queda en la privada porque se encuentra a gusto y pide el "flexicheque", una ayuda de la CAM para pagar la residencia privada. Otra situación típica es la del anciano que está en el hospital, le dan el alta y los familiares no pueden hacerse cargo de él: vienen llorando porque esa misma tarde necesitan una residencia.

La mayoría de nuestros ancianos tiene una pensión de 600 euros y la residencia privada más económica, lejos de la capital, cuesta unos 900 euros. Si ningún familiar le puede ayudar a pagar la diferencia, no podrá ir a una privada; en ese caso se le deriva a otro tipo de residencia, como las de Cáritas.

En ABGI hacemos una entrevista a los familiares, nos cuentan la situación del anciano, su perfil económico y la zona donde quieren la residencia. En función de estos datos les damos una lista de centros para que los visiten y hagan directamente el ingreso. Un mes más tarde les llamamos para ver cómo se encuentran. Podemos decir que la mayoría está muy contento con nuestro servicio y muy agradecido.

LAS ASOCIACIONES AYUDAN A BUSCAR UNA PLAZA INMEDIATAMENTE. WWW.AYUDAALANCIANO.ORG ATIENDE EN TODA ESPAÑA

En la pública toca esperar, y mucho

Lo peor de las residencias públicas: el 75 % ha sufrido una lista de espera!



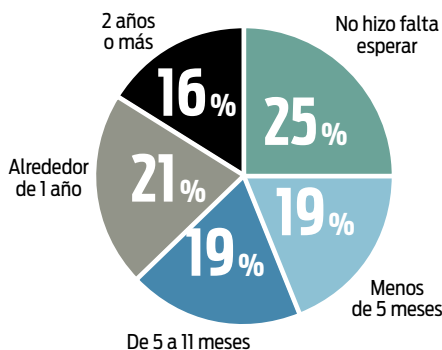
Elegir una residencia e ingresar inmediatamente parece posible cuando el centro es privado, aunque el 20 % de los encuestados de residencias privadas tuvo que inscribirse en una lista de espera, al igual que el 40 % de quienes disfrutaron de una plaza concertada. Pero el récord en paciencia se lo llevan los solicitantes de los centros públicos: el 75 % de nuestros encuestados tuvo que esperar su turno, ¡y uno de cada tres aguardó más de un año! (vea el gráfico *Tiempo de espera para una plaza pública*). Pero no se quedaron de brazos cruzados: para agilizar la admisión, el 16 % contactó "con la persona adecuada" y el 12 % protestó en su ayuntamiento, y parece

que sirvió de algo, sobre todo a los primeros.

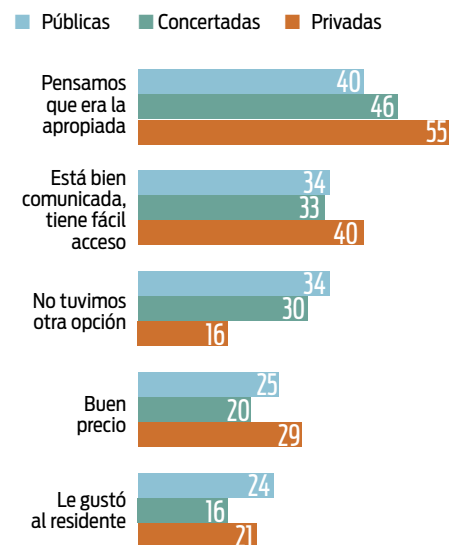
El criterio que más pesa para acceder a una residencia pública es el estado de salud del anciano, avalado por un certificado médico oficial. También se tienen en cuenta (al igual que en las concertadas) que el centro elegido se encuentre en la misma localidad de residencia y el orden de presentación de las solicitudes. En la mayoría de las privadas no hay criterios de acceso establecidos.

Cuando preguntamos cuáles fueron las razones por las que se decidieron por esa residencia (vea el gráfico), la más citada por los familiares es que consideraron que era la más apropiada. Estar bien comunicada para poder ir de visita fue también decisivo. En las

TIEMPO DE ESPERA PARA UNA PLAZA PÚBLICA



RAZONES POR LAS QUE ELIGIERON LA RESIDENCIA (%)



públicas y concertadas, tres de cada diez no pudieron elegir.

En bastantes residencias (menos habitual en las públicas) pidieron depositar una fianza de 1.150 euros de media. Entregaron el contrato sin tener que solicitarlo y casi siempre lo firmó también un familiar.

El criterio determinante para fijar la cuota mensual en las residencias públicas es la situación económica del residente. Sin embargo, en las privadas y concertadas ha tenido más peso el grado de discapacidad. En las privadas también cuenta mucho el tipo de habitación. Para pagar el coste de la residencia, la mitad de nuestros encuestados contó con una ayuda económica municipal o autonómica, con un importe medio de 700 euros.

Como puede ver en el gráfico *Servicios*

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL COSTE MENSUAL



100%

Desayuno, comida y cena



96%

Lavandería



95%

Consultas con un médico de medicina general



75%

Consumo eléctrico en la habitación

incluidos en el coste mensual, prácticamente todos los geriátricos incluyen en la cuota base la comida, la lavandería y las consultas al médico. Solo el 50 % ofrece en el mismo precio bebidas y televisor en la habitación. Hay más centros públicos que privados que incluyen,

además, otros servicios: por ejemplo, los pañales en el 92 % de los públicos frente al 76 % de los privados.

Nuestros encuestados pagaron de media al mes 43 euros por gastos extras, que se añadieron a la factura mensual.

Problemas en el día a día

Cuatro de cada diez han tenido algún contratiempo. Hay más quejas en las privadas.

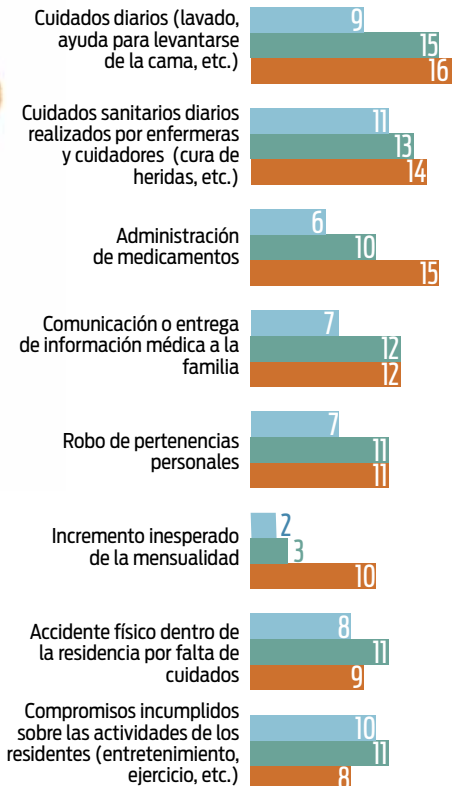


El 41% de los encuestados ha tenido algún problema relevante; este porcentaje se reduce ligeramente cuando los residentes están bien de salud o si el centro es público. La queja más repetida tiene que ver con los cuidados diarios, tanto en el aseo como en las curas. Los accidentes físicos dentro de la residencia achacables a la falta de asistencia es otro dato destacable. Ante estas situaciones, los familiares han pedido explicaciones al personal de la residencia o al propio director, pero sus argumentos no les han convencido (menos aún en las públicas). En el 75% de las privadas el problema fue finalmente resuelto en menos de un mes, pero en la mitad de las concertadas no se consiguió solucionar. En general, los encuestados no están nada satisfechos con la manera en que el problema fue gestionado por la residencia.

El robo de pertenencias personales es también una fuente de quejas en las residencias de mayores. Es difícil hacer frente a este problema, ya que las habitaciones no se pueden cerrar con llave por razones evidentes de seguridad de los residentes. Pero no solo faltan joyas y otros objetos de valor (estos mejor depositarlos en una caja de seguridad del establecimiento), sino también gafas y dentaduras postizas, que los propios dueños han podido extraviar; en estas circunstancias es difícil hacer responsable a la residencia.

PROBLEMAS PRINCIPALES (%) LA SOLUCIÓN A VECES ES DIFÍCIL

■ Públicas ■ Concertadas ■ Privadas



LA DESAPARICIÓN DE OBJETOS PERSONALES ES UN PROBLEMA HABITUAL EN LAS RESIDENCIAS

Notablemente satisfechos

Muy contentos con la habitación, no tanto con el horario estricto y el escaso número de cuidadores.



SATISFACCIÓN GLOBAL NOTA MEDIA SOBRE 10

Preguntamos por su grado de satisfacción con más de 50 aspectos: la habitación (limpieza, tranquilidad, iluminación, baño...), zonas comunes (seguridad de las escaleras, ascensor, calidad de las salas de recreo...), asistencia diaria de los profesionales (número, competencia, cordialidad...), cuidados médicos (número de enfermeras, información facilitada a los familiares...), comidas (sabor, variedad, dietas, horarios...), reglas internas y gestión (horario de visitas, posibilidad de recibir apoyo religioso...), costes (transparencia de las facturas, gastos adicionales...). En general, la satisfacción global es bastante alta: un 7 sobre 10 en las residencias privadas y concertadas, y se eleva a un 7,6 en las públicas.

Los encuestados están especialmente contentos con la habitación, y con el baño en particular (sobre todo en las públicas). Perciben seguridad en las zonas comunes y valoran muy alto que no haya barreras arquitectónicas. El horario de visitas les parece muy bueno y la posibilidad de salir fuera a pasear o a visitar a su familia les satisface mucho.

Sin embargo, apuntan otros aspectos que deberían mejorar, sobre todo en las residencias privadas y concertadas. En estos centros aprueban con un 5 raso el número de cuidadores que les asisten a diario y el número de enfermeras para hacerles las curas. A la hora de comer les gustaría tener menús alternativos (vegetarianos, por ejemplo) y posibilidad de raciones extra. También querrían poder hacer más actividades físicas (como la bicicleta estática) y recibir más apoyo psicológico.

Pero la queja más importante (nota media de 4,9 sobre 10), manifestada por los residentes de los tres tipos de centros por igual, es la imposibilidad de decidir el horario para despertarse y acostarse.

TODOS RECLAMAN MÁS PERSONAL, TANTO DE CUIDADORES COMO DE ENFERMERAS

LA OCU ACONSEJA

- **Antes de elegir la residencia, visite las instalaciones. Compruebe que está adaptada para un anciano: sin barreras, con pasamanos, buena iluminación, baños geriátricos, etc.**
- **Asegúrese de que la residencia dispone de personal cualificado suficiente: la ratio óptima sería menos de cinco residentes por cuidador si se valen por sí mismos y menos de tres residentes por cuidador para personas asistidas.**
- **Antes de ingresar, pida y lea el contrato y el reglamento de régimen interno. Preste atención a posibles cláusulas que vinculen sus propiedades con el pago de la residencia. Para poder recuperar la fianza, fíjese en los plazos de preaviso de baja voluntaria.**
- **Solicite información sobre los servicios incluidos y excluidos en el precio.**
- **Cuando el residente se toma unos días de vacaciones o está ingresado en un hospital, en algunas residencias descuentan el coste de la alimentación: fíjese en el contrato en el número de días al año que permiten hacerlo. En el precio por pensión completa vendrá desglosado el coste de la alimentación diaria.**
- **En caso de que el importe de su pensión sea superior al precio de la residencia pública (unos 1.500 euros por término medio), tendrá que pagarlo íntegro; con ese presupuesto tiene más posibilidades de elección, le alcanza también para una residencia concertada o una privada sin ánimo de lucro.**

SATISFACCIÓN CON LA RESIDENCIA

	% de muy contentos (1)		
	Residencias públicas	Residencias concertadas	Residencias privadas
la habitación	60	55	55
las zonas comunes	57	49	54
la asistencia diaria y el entretenimiento	54	43	49
los cuidados médicos	54	40	46
la comida	47	39	44
las reglas internas y la gestión	57	47	53
el coste	62	38	35
el conjunto de la residencia	61	50	46

(1) En una escala del 1 al 10 dan una puntuación entre 8 y 10.

■ **En las residencias desaparecen objetos personales, hay accidentes... Si el centro no resuelve el problema, puede reclamar a través de las hojas de reclamaciones de consumo y acudir a la Inspección de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.**

¿Ni cronometrando sus llamadas consigue bajar la factura?



Ahora tiene una forma de **ahorrar hasta 520€*** en su tarifa de teléfono.



ASISEAHORRA.OCU.ORG



Utilice **ASISEAHORRA**, la nueva herramienta que **OCU** pone a su disposición para que descubra cuánto dinero puede ahorrar en sus facturas de telefonía, y también en su cesta de la compra, energía, seguros de automóvil...

Entre en asiseahorra.ocu.org y descubra en menos de 2 minutos todo lo que puede ahorrar en un año.

APROVECHE LAS VENTAJAS QUE OCU LE OFRECE



(*) Datos de ahorro máximo para un año calculados para un perfil de usuario estándar con tarifa móvil de voz y datos