

Código Ético
para facilitar el papel
de los familiares de residentes
en Centros del Organismo
Autónomo Establecimientos
Residenciales para Ancianos
de Asturias



Código Ético
para facilitar el papel
de los familiares de residentes
en Centros del Organismo Autónomo
Establecimientos Residenciales
para Ancianos de Asturias



La Ley 7/1991 del Principado de Asturias, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano, señala en su artículo 45 que la Gerencia del Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos de Asturias (En lo sucesivo ERA) es el órgano de gestión del Organismo encargado de la ejecución de las directrices y acuerdos emanados del Consejo de Administración. Establece entre sus funciones el impulso, la orientación, la coordinación y la inspección de los servicios dependientes del Organismo, así como el dictado de las instrucciones para el normal funcionamiento de los mismos.

La Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales, regula asimismo, entre otros contenidos, los derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales, estableciendo que cuando proceda, tales

deberes habrán ser cumplidos por los tutores de aquéllas que estén incapacitadas judicialmente.

A su vez, el Decreto 17/1999, de 25 de marzo, recoge el Estatuto Básico para los centros residenciales del ERA, con los derechos y deberes de los residentes, que deben ponerse en relación con el resto de normativa autonómica específica para las personas mayores.

Este bagaje normativo ha de ser completado con el que debe ser un elemento fundamental para garantizar la correcta convivencia en los centros, que no es otro que el Reglamento de Régimen Interior, verdadero instrumento regulador de las conductas y la vida cotidiana para que la misma transcurra por los principios del respeto a los profesionales, la correcta organización de los centros, la convivencia y la tolerancia mutua.

Con dicho respaldo normativo y para garantizar el más adecuado ejercicio del papel de los familiares de las personas residentes del ERA, se establece este Código Ético, en forma de Decálogo. Su misión fundamental es que las relaciones interpersonales en los diferentes estamentos que confluyen en la práctica asistencial diaria en los centros, se desenvuelvan por los cauces de la responsabilidad, el respeto, la comunicación y la transparencia.

Forma parte de la misión de este Código Ético, que tendrá reflejo en los Reglamentos de Régimen Interior respectivos, el respeto a la *lex artis* del ERA, conformado por la práctica, la experiencia y los conocimientos adquiridos tras varios años de servicio asistencial, desarrollados por el trabajo diario de toda su plantilla de profesionales.

Esta práctica asistencial está de acuerdo con las recomendaciones de las diferentes sociedades científicas relacionadas con la atención gerontológica y con la literatura especializada en esta materia. Es por ello que debe ser necesariamente respetada y aceptada, siempre susceptible de mejora dentro de planteamientos constructivos, de igual forma que debe serlo también la práctica profesional de los trabajadores del Organismo.

Sólo así podrán garantizarse a la vez los derechos de los residentes y de los profesionales en los centros, y sólo así también podrán alcanzar los familiares de nuestros residentes el verdadero papel de implicación cooperativa que deben presidir todas sus intervenciones.

I. La residencia es un centro público, abierto y transparente.

Al ser también un espacio de vida de los residentes, las visitas se realizarán con la amplitud de horario que establezca el Reglamento de Régimen Interior en cada caso. Estas visitas corresponden prioritariamente a los familiares.

A efectos de garantizar la necesaria seguridad y buenas prácticas de un centro público, las visitas deben registrarse a la entrada en la recepción de cada centro. Aquellas personas que no se acrediten como familiares, deberán disponer de una autorización expresa de la Dirección para poder acceder al interior.



II. Los horarios de visitas son amplios.

El centro debe garantizar que las actividades de los centros y el plan de cuidados se desarrollen con normalidad. Por ello, las visitas de los familiares, por regla general, deben acomodarse a este criterio superior, dentro de la amplitud de horarios que cada Reglamento de Régimen Interior contemple.

Los horarios habituales de los servicios asistenciales en relación con las actividades de la vida diaria (levantar, acostar, aseo, ...) así como los hosteleros (limpieza, alimentación, ...), son prioritarios a las visitas, que deben respetarlos para asegurar su correcta prestación, salvo excepciones puntuales en cada caso autorizadas por la Dirección.

III. El personal de los centros, tanto el perteneciente a la plantilla propia del ERA como a aquella de servicios contratados externamente, merecen el máximo respeto.

Se trata de profesionales que desarrollan una labor asistencial o de atención directa y hostelera en cada caso, no exenta de dificultad, con una implicación responsable y todos disponen de formación y experiencia. El respeto al que son acreedores es un principio fundamental para que las relaciones en los centros se desarrollen en el necesario clima de sosiego y tranquilidad que precisan los residentes, además de ser un derecho innegable de los profesionales.

Éstos por su parte deben practicar lo mismo, a la inversa, hacia los familiares.

Unos y otros deben evitar cualquier disputa y discusión, siendo la Dirección a quien en todo caso acudan para plantear cualquier discrepancia entre familiares y profesionales. El ERA no tolerará ninguna actuación contraria a este principio. Y ello, no sólo por el necesario respeto que deben tener los profesionales, sino también por guardar las mínimas y elementales normas de cortesía y convivencia interpersonal,

por garantizar que el papel de los familiares sea el adecuado y, sobre todo, como ya se ha dicho, por evitar cualquier interferencia negativa en el plan de intervención y cuidados de los residentes. Y también lógicamente por mantener la seriedad institucional de un centro público como son las residencias del ERA, marcadas por una larga trayectoria asistencial y buen hacer.



IV. El plan de cuidados de los residentes incluye las pautas de enfermería y las médicas, así como la prescripción farmacéutica.

Ese plan de cuidados es el que presta el ERA a través de sus servicios propios o del servicio público de salud, según los casos. Para garantizarlo, es preciso atender sus indicaciones.

La información precisa se facilitará prioritariamente al familiar o persona de referencia que designe el residente o, en su caso, el tutor, para su conocimiento e implicación, sin más cambios que los que aquellos servicios prescriban, al ser en principio los únicos competentes para ello. Para favorecer tal conocimiento e implicación, es conveniente el acompañamiento familiar al residente en sus consultas médicas.

Lógicamente el ERA no puede garantizar lo que no prescriban ni administren dichos servicios, por lo que su labor asistencial se vería notablemente dificultada en caso que se produjesen otras prescripciones o alteraciones, que podrían causar graves interferencias en el plan de cuidados. Dichas interferencias, de producirse, podrían conllevar incluso el cese de la prestación de los servicios por parte del ERA hacia el residente afectado, por imposibilidad manifiesta para llevar a cabo el plan de cuidados con las debidas garantías, tanto para el propio residente como para la organización asistencial.

Se trata de una cuestión que afecta a la seguridad del residente, con importantes implicaciones legales e incluso de posible riesgo vital, así como de los profesionales y de la propia institución, por lo que merece la mayor consideración.



V. La dietoterapia forma parte del plan de cuidados.

Las dietas prescritas por los facultativos autorizados están diseñadas en beneficio del residente y su alteración podría reportarle serios perjuicios.

Para garantizar la mayor eficacia del plan de cuidados, desde el centro se facilitará -prioritariamente al familiar o persona de referencia que designe el residente o, en su caso, al tutor- la información necesaria sobre la dieta del residente en cuestión, sin poder alterar la misma a su conveniencia o criterio.

Al igual que sucede en el punto anterior, se trata de una cuestión de la máxima importancia para la salud y bienestar del residente, con posibles repercusiones legales y de riesgo para éste, que no admiten interferencias de ningún tipo.

En función de su gravedad y reiteración, podrían conllevar el cese de la prestación de servicios por parte del ERA al no poder garantizar la seguridad del residente.

VI. Los residentes gozan de todos los derechos inherentes a la persona.

Sea cual sea el estado físico o cognitivo de los residentes, incapacitados o no, continúan gozando de todos los derechos de la personalidad, que únicamente se extinguen con la muerte.

Entre ellos están el derecho a la dignidad, la intimidad y a la propia imagen. Por ello, debe evitarse infantilizar a los residentes, utilizando en cambio lenguaje y términos normalizados, respetuosos con las preferencias y usos personales del residente. Se debe tener especialmente en cuenta su estado cognitivo, adaptando el lenguaje verbal y no verbal, a lo que requiera tal estado.

No podrá realizarse ninguna captación de imágenes de residentes -salvo aquellas exclusivamente propias de la esfera familiar- ni de profesionales, por cualquier medio, ni mucho menos utilizarlas ni difundirlas parcial o totalmente.



Por respeto a lo que es el espacio de vida de los residentes, se excluye también la captación y utilización de cualquier imagen de las instalaciones del edificio.

Para garantizar la intimidad de los residentes y combinar este derecho con la mayor eficacia asistencial, los familiares podrán permanecer en las habitaciones del residente en cuestión y saldrán momentáneamente de la misma cuando se vayan a desarrollar prácticas asistenciales como cambios posturales y aseo, entre otros. Se trata de una medida comúnmente implantada y aceptada en el ámbito sanitario, que debe ser aplicada también en un ámbito socio-sanitario como son las residencias del ERA.

Todas las visitas deben garantizar el mayor respeto a la intimidad y dignidad de los residentes, razón por la cual no podrán estar en otra habitación que no sea la propia del residente al que van a visitar. En el caso de habitaciones compartidas, habrá de observarse el mismo respeto con el otro residente, debiendo quedar preservada su intimidad con ocasión de las visitas o estancias en las habitaciones, y utilizar las salas de estar habilitadas en el centro.

Indudablemente, el derecho a la propia imagen de los residentes puede verse afectado por lo adecuado o no de su vestido o calzado, y también puede afectar a su bienestar y confort.

Por ello, desde la Dirección de los centros se informará periódicamente al familiar o persona de referencia que designe el residente o, en su caso, al tutor, sobre las necesidades de adaptación y de reposición de vestuario del residente, que en cada momento procedan.

A tal efecto, toda la ropa de los residentes debe estar convenientemente marcada, siguiendo las indicaciones facilitadas en cada momento por la Dirección del centro.

De la misma forma, el servicio de restauración tiene unos horarios determinados, acomodados al régimen de funcionamiento de los centros. Se posibilita la implicación familiar en acompañar al residente en sus comidas, pero para garantizar la intimidad del resto de residentes y el normal desarrollo del servicio, deberá hacerse en los espacios habilitados al efecto, y su utilización deberá estar autorizada expresamente por la Dirección del centro.

Los profesionales del centro son acreedores a los mismos derechos que los residentes y familiares al estar dentro del ámbito de la esfera de la personalidad, por lo que también deben ser respetados en todo momento.

Para cualquier actividad del centro susceptible de captación de imágenes se recabarán los permisos oportunos, a través del protocolo establecido al efecto, salvo que forme parte de una actividad del centro -interna y grupal- sin identificación plena e individual de los participantes.

VII. Las instalaciones de los centros están a disposición de los residentes.

El uso de las instalaciones se detallará en el Reglamento de Régimen Interior de cada centro, verdadera regulación de la convivencia interna, garantizando el disfrute individual y compartido, con el mayor respeto por el resto de residentes.

Los familiares tienen derecho a dicho uso, sin que pueda ser excluyente para el resto y garantizando un comportamiento respetuoso con las normas de funcionamiento del centro y de los derechos de otras personas.

Hay determinadas instalaciones como las cocinas o almacenes en los que su acceso se encuentra limitado por la normativa higiénico-sanitaria, por lo que debe observarse necesariamente la misma y en consecuencia su acceso sólo está permitido a las personas autorizadas.

Hay otros equipamientos como el tablón de anuncios, cuya finalidad es comunicar aquellos aspectos del centro que la Dirección considere que deban ser de conocimiento general.

Por ello, para hacer uso del mismo se hace preciso que previamente sea la Dirección la que, en todo caso, determine la colocación o no de lo que se le entregue para tal fin.

Las taquillas y vestuarios de personal, despachos de dirección, administración en su caso, recepción o conserjería, controles de planta, almacenes y



botiquines, son espacios de acceso y uso limitado, únicamente para aquellos a los que va destinado.

La conservación de las instalaciones y equipamientos de los centros -si bien es misión de todos los que las utilizan- están directamente a cargo del servicio de mantenimiento, que procura su correcto estado y trata de mantenerlos en las mejores condiciones de uso, con las limitaciones propias en cada caso. Existe en los centros un protocolo de actuación para dar partes de incidencias en dicha conservación y la Dirección está a disposición para recoger cualquier sugerencia en tal sentido.

Todos deben procurar el mejor uso de las instalaciones, equipamientos y servicios al tratarse de un centro público, de un espacio de trabajo de los profesionales y de vida de los residentes.

VIII. Los residentes tienen derecho al tratamiento confidencial de su situación y datos.

Los profesionales de los centros y los familiares deben garantizar este derecho fundamental, por lo que hay que tratar con la mayor reserva los datos personales de cada residente, así como su situación física o cognitiva. Debe evitarse cualquier práctica o comentario que ponga en riesgo la necesaria garantía de este derecho.

IX. Los familiares son sujetos activos en el plan de cuidados, cuya ejecución está a cargo de los profesionales.

El plan de cuidados puede ser potenciado por la intervención familiar y por el papel que desempeñe en los centros, y por el contrario puede verse notablemente afectado si se producen interferencias o confrontaciones que lo pongan en riesgo.

Es fundamental por lo tanto la implicación cooperativa de los familiares con los profesionales, asumiendo que son éstos los responsables directos del plan de cuidados, respetando su labor y la organización general del centro, así como su cartera de servicios.

X. Los familiares tienen derecho al asociacionismo.

Las asociaciones de familiares están llamadas a jugar un importante papel en los centros, y a poner en valor con su actuación el bienestar de los residentes y el prestigio del propio servicio público, así como la profesionalidad de los trabajadores que los atienden y cuidan.

Es por ello que las asociaciones deben ser un instrumento colaborativo para la mejora continua, en clave de lealtad, comunicación y empatía con la Dirección del centro, interlocutor único en el mismo.

La labor inspectora corresponde solamente a los servicios públicos competentes y, en último término, a la Fiscalía responsable de personas incapacitadas, nunca a las asociaciones de familiares.

Éstas tendrán los mismos derechos que los familiares, y deberán observar de la misma manera las normas básicas tanto del Reglamento de Régimen Interior, como de este Código.



Nota final

Este Código Ético complementa al Reglamento de Régimen Interior de cada centro, debe ponerse en relación asimismo con la normativa básica señalada y tiene contenido obligacional -a modo de compromiso-, desde el momento en que debe ser firmado, junto con el citado Reglamento, por los familiares de cada residente con carácter previo a la entrada.



Código Ético
**para facilitar el papel
de los familiares de residentes**
en Centros del Organismo Autónomo Establecimientos
Residenciales para Ancianos de Asturias



**ESTABLECIMIENTOS
RESIDENCIALES
PARA ANCIANOS
DE ASTURIAS**