DOC.MX

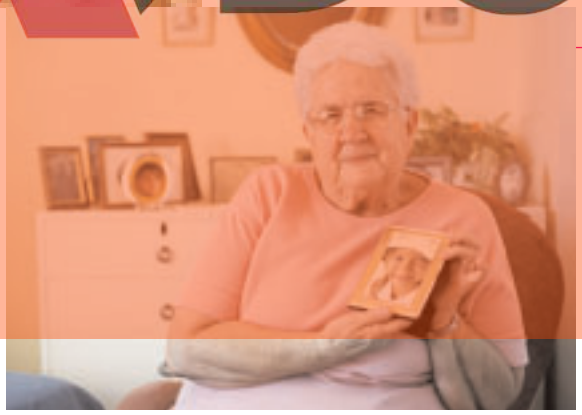
Sigue habiendo muy pocas y cada vez son más caras

TRES DE CADA CUATRO TIENEN LISTAS DE ESPERA, UNA DE CADA SIETE SUSPENDE EN CALIDAD Y, EN GENERAL, LAS PÚBLICAS SIGUEN SIENDO MEJORES Y MÁS BARATAS

A pesar de que la longevidad de la población española no para de aumentar (los mayores de 65 años representan ya el 17% de la población y se estima que dentro de 25 años alcanzarán el 24% formando un colectivo de más de 10 millones de personas) el número de residencias de ancianos sigue siendo insuficiente: nuestro país sólo cuenta con 3,5 plazas en residencias por cada cien mayores de 65 años, o, en una ratio más significativa, únicamente 14 plazas por cada cien mayores de 80 años. Pero no sólo es difícil encontrar una residencia, sino que además sus tarifas son cada vez menos asequibles. Esta revista informaba en una investigación publicada en febrero de 2000 que la cuota mensual media de una residencia pública para un residente válido –o no dependiente– en habitación compartida era, entonces en pesetas, de 720 euros. Hoy, la tarifa para el mismo supuesto es de 956 euros, un 33% más, cuando el IPC en estos últimos cinco años ha subido un 16,5%, justo la mitad. La pensión media de jubilación, subió un poco más en este lustro: un 21,5%.

Además, algunas residencias de ancianos tienen mucho que mejorar: una de cada siete suspende el examen de CONSUMER EROSKI, que cinco años después de su primer informe al respecto, ha vuelto a estudiarlas con una metodología similar a la empleada en 2000. En concreto, se visitaron 104 residencias con un mínimo de 15 huéspedes cada una y que alojaban a un total de 8.448 usuarios, ubicadas en Madrid, Barcelona, Álava, Vizcaya, Guipúzcoa, Murcia, A Coruña, Valencia, Cádiz, Sevilla, Zaragoza, Málaga y Navarra. El objetivo era comprobar (con el grado de precisión que un estudio de esta naturaleza puede aportar) la atención que dispensan a sus usuarios, las infraestructuras con que cuentan, el número de ancianos que corresponde a cada cuidador, el grado de intimidad que puede tener cada residente, la atención médica de que disponen, los servicios que ofrecen (podología, fisioterapia, rehabilitación, peluquería…), además de la seguridad y limpieza de las instalaciones.

DOC.MX



Titularidad de las residencias	Visitas en la habitación: Sí, siempre	Visitas en la habitación: Sólo en ocasiones	Visitas en la habitación: Nunca	Posibilidad de guardar pertenencias (1)	Posibilidad de ofrecer refrigerio a las visitas	Prácticas religiosas (2)	NOTA MEDIA (3)
Públicas	90%	10%	0%	87%	77%	97%	8,3
Privadas	88%	5%	7%	81%	72%	97%	7,9
Concertadas	77%	16%	7%	84%	81%	94%	7,9
TOTAL	86%	10%	5%	84%	76%	96%	8

(1) Posibilidad de guardar las pertenencias personales bajo llave, bien en un cajón o armario, bien cerrando la habitación. **(2)** Centros que ofrecen a los ancianos la posibilidad de continuar con sus prácticas religiosas, bien en una capilla o mediante servicios sacerdotales. **(3)** Nota media de los aspectos estudiados, que hacen referencia a algunos de los medios que más influyen en que las personas mayores puedan sentirse casi como en su propia casa.

Para sentirse como en casa

Las residencias han asumido su papel de hogar (temporal o permanente) de sus moradores y se esfuerzan por permitir lleven una vida lo más parecida posible a la que llevaban en sus propias casas. A cualquiera de nosotros le gusta recibir visitas en casa y atenderlas de forma apropiada. Es muy habitual (ocurre en el 86% de las residencias) que las residencias permitan que los alojados reciban visitas en sus habitaciones, para así mantener cierto grado de intimidad, y que puedan ofrecerles alguna bebida o aperitivo, aunque la proporción de residencias que disponen de cafetería o máquinas expendedoras es menor. Son las residencias privadas las que más descuidan este aspecto (el 28% carecían de infraestructuras, como cafetería o máquinas expendedoras).

El traslado a una residencia supone dejar atrás muchas de las pertenencias y recuerdos que han acompañado a los ancianos durante años. Por ello, agradecen poder llevar consigo parte de ellas, muchas de gran valor sentimental, y guardarlas bajo llave, en un armario o cajón. Esto es posible en el 84% de las residencias. Además, la mayoría de las residencias facilitan que sus usuarios continúen en ellas con sus costumbres religiosas: en algunas (63%) hay capillas o salas acondicionadas como tales y casi todas reciben la visita de un sacerdote al menos una vez a la semana.

La primera conclusión es que las residencias obtienen buena calificación media, aunque hay enormes diferencias entre unas y otras, muestra de lo cual es que el 14% de las residencias suspenda el examen de CONSUMER EROSKI (en el estudio de 2000 suspendieron el 16%). Al igual que ocurría en el informe publicado hace cinco años, las residencias públicas, se revelan más económicas y obtienen una mejor calificación (7,3 puntos de media) que las privadas (6,9 puntos) y que las concertadas (7 puntos). Y los suspensos son más frecuentes entre las privadas (lo merecen el 19% de las estudiadas) y concertadas (suspende el 16%) que entre las públicas (sólo el 7%).

De todos modos, el principal problema es el **déficit de plazas**: en el 77% de las residencias tenían listas de espera, y en las públicas llegaban al 93%. Tras un repaso a todos los datos del informe, se constata que el punto más débil de las residencias son sus **infraestructuras** –aunque de media consiguen un aceptable 6,5–, y son las privadas las que más trabajo tienen por delante: sólo en el 46% de éstas hay baño completo en las habitaciones, no llegan a la mitad las que disponen de camas articuladas y el 44% carece de una sala de rehabilitación bien equipada. **La atención asistencial a los residentes** –que merece un 6,8 de nota media–, también puede mejorar, especialmente en la dotación de personal: en las residencias privadas hay una media 3,7 ancianos por cuidador, cifra que se dispara hasta 6,3 mayores para cada cuidador cuando se trata de ancianos válidos. No es extraño que algunos residentes y sus familiares se quejen de la falta de médico permanente en los centros: en el 58% de las residencias no lo hay. Además, la especialidad del médico tampoco es la más adecuada: sólo en el 47% de las residencias hay un geriatra o un internista. También deberían mejorar en el servicio de comidas: sólo en el 45% de las residencias se puede elegir entre varios menús; y menos aún (el 35%) en las privadas. Por último, las residencias con centro de día siguen minoría: sólo el 31% ofrecen este servicio .

Lo más positivo es el esfuerzo que realizan estos centros para convertirse en un segundo hogar para los ancianos residentes, para que se sientan como en casa: se les permite recibir visitas en la habitación (lo hacen el 86% de las residencias) y ofrecerles un refrigerio (76%), guardar sus pertenencias personales bajo llave (84%) y realizar con sus prácticas religiosas (96%). Además, la mayoría de las residencias se vieron limpias y se mantienen en buen estado de conservación. Y, salvo excepciones, las instalaciones son amplias y luminosas.

DOC.MX

Titularidad de las residencias	Buen estado de limpieza (1)	Buen estado de conservación	Buena luminosidad en las salas	Buena luminosidad en habitacion	Buena condiciones de amplitud	NOTA MEDIA (3)
Públicas	93%	87%	86%	95%	90%	7,5
Privadas	84%	81%	86%	89%	79%	7,4
Concertadas	87%	90%	90%	88%	80%	7,1
TOTAL	88%	86%	87%	90%	82%	7,3

(1) Porcentaje de residencias aprobadas tras la comprobación in situ. **(2)** Porcentaje de residencias aprobadas tras la comprobación in situ de las condiciones de conservación exterior de los edificios y de los enseres y objetos de uso cotidiano (mesas, sillas, suelos, etc.). **(3)** Nota final, media, de los aspectos relacionados con el estado de limieza y conservación de los centros analizados.

Estado de las residencias

Aunque en general se encuentran en buen estado de limpieza y conservación, algunas (el 15%) ofrecían un aspecto mejorable, adolecían de problemas de conservación y de estancias pequeñas y poco luminosas. Estas carencias son más habituales en las privadas y concertadas. La falta de higiene no es habitual, pero en un 11% de las residencias se apreciaron olores muy desagradables (en la mayoría de los casos, por insuficiente ventilación de las estancias), de nuevo más en las privadas y las concertadas que en las públicas. Las condiciones de conservación de las residencias son óptimas: sólo en el 2% su estado de mantenimiento se puede calificar de deficiente, de forma que sería necesario realizar reformas que mejoraran su aspecto (renovación de pintura o de otros elementos).

En cuanto a la seguridad, se han observado avances respecto al informe realizado en 2000 por esta revista. Ha disminuido notablemente la proporción de residencias que no aprueban en este esencial apartado: los planes de emergencia documentados son más habituales que entonces y hay más residencias con personal aleccionado para actuar adecuadamente en caso de incendio o emergencia. La parte negativa es la referente a los simulacros: admiten haber efectuado alguno en el último año menos residencias que en el anterior estudio.

Cómo se hizo

Técnicos de CONSUMER EROSKI, identificándose como tales, solicitaron telefónicamente una prolija serie de datos a los directores y gerentes de cada residencia. Posteriormente visitaron, esta vez como clientes ficticios (alegaban que querían ingresar a un familiar), cada una de las residencias para comprobar sobre el terreno el estado de las instalaciones y su conservación, la luminosidad, el espacio hábil disponible para los ancianos y la higiene y limpieza del establecimiento. En total, el informe ha cotejado 80 características y prestaciones de 104 residencias. En cuanto a la titularidad de las residencias, 30 eran públicas, 43 privadas y el resto (31) concertadas (esto es, privadas pero con plazas para residentes concertadas con la Administración). Las públicas son las más concurridas (alojan a 120 ancianos de media), seguidas por las concertadas (45) y las >

¿ESTÁ PENSANDO INGRESAR EN UNA RESIDENCIA?

1 Infórmese de si hay algún centro en su municipio –o lo más cercano posible a él– que se adapte a sus necesidades. Evite gestiones y desplazamientos innecesarios. Llame por teléfono: muchas residencias tienen largas listas de espera debido al exceso de demanda.

2 Si está interesado/a en algún centro en particular, visítelo detenidamente antes de tomar una decisión. Compruebe que el centro está autorizado, solicite un ejemplar del Contrato de Admisión y del Reglamento de Régimen Interno. Léalos detenidamente.

3 Pida que le enseñen las habitaciones, compruebe que son amplias, con suficiente ventilación e iluminación y que tienen aseo, a poder ser completo. Compruebe que disponen de armarios individuales con llave, timbres de llamada, etc. y que todas las dependencias disponen de unas condiciones de higiene y salubridad extremas.

4 Interésese por los sistemas de emergencia, antiincendio y alarma que dispone el centro.

5 Cerciórese que el centro dispone de personal suficiente, con la titulación exigida y la experiencia necesaria. Lleve todo su historial médico para confirmar su medicación, dieta o tratamiento.

6 Compruebe que el horario de visitas es suficientemente amplio, cómodo y flexible para que los familiares y amigos puedan visitarle.

7 Compruebe el plan semanal de comidas: variado, completo, adaptado y supervisado por el médico.

8 Solicite información sobre los servicios incluidos y excluidos en el precio. Elija una residencia con terapias ocupacionales efectivas, sala de rehabilitación y/o gimnasio, sala de consulta médica, cuarto de curas y botiquín, zonas y salas comunes suficientes y amplias (a poder ser con jardín), cuartos de baños geriátrico asistido, etc.

9 Elija un centro cercano a donde viva su familia o sus amistades.

10 Recuerde que ciertos colectivos de ancianos tienen derecho a subvenciones y ayudas de diverso tipo. Consúltelas.

DOC.MX

Titularidad de las residencias	Con centro de día (1)	Folleto informativo (2)	Ofrecen servicio de peluquería	Ofrecen servicio de podología	Elección de menú (3)	Tienen sala de consulta médica	NOTA MEDIA (4)
Públicas	47%	73%	93%	90%	50%	97%	7,4
Privadas	30%	77%	95%	91%	35%	86%	7,1
Concertadas	16%	71%	93%	93%	55%	84%	7,3
TOTAL	31%	74%	94%	91%	45%	88%	7,2

(1) Porcentaje de residencias que ofrecen a los mayores la posibilidad de pasar el día en sus instalaciones y regresar a su domicilio para pernoctar. **(2)** Residencias que disponen de un impreso de presentación que describe sus instalaciones, servicios, filosofía y funcionamiento. **(3)** Posibilidad de elegir entre varios menús en las comidas. **(4)** Nota final, media, de los aspectos relacionados con los servicios ofrecidos por las residencias.

Servicios de las residencias

Es en los servicios tradicionales que ofrecen las residencias donde se perciben más las diferencias entre unas y otras. Estas prestaciones, entre las que destacan las de peluquería, podología, farmacia, masajes o incluso la asesoría jurídica, se pueden entender como aspectos de valor añadido que influyen decisivamente en la percepción de los usuarios (y de sus familiares y allegados) sobre la calidad de vida que les proporciona la residencia. Cierto es que estos centros comenzaron ofreciendo sólo coberturas básicas (alojamiento, comida y atención sanitaria), pero una vez se generalizaron en todas ellas, y dentro de la evolución lógica de cualquier sector, tienden a aumentar las prestaciones que ofrecen, hasta el punto de que se establecen diferencias notorias entre unos y otros centros.

Este contexto explica que los servicios de peluquería y podología sean ya comunes en las residencias (aunque a menudo haya que abonarlos aparte), que cada vez haya más centros en los que los residentes pueden elegir entre varios menús, que la asistencia psicológica y jurídica sean cada día menos insólitos, o que los masajes para personas mayores constituyan una opción más en el catálogo de servicios específicos de las residencias.

Sin embargo, a pesar del ritmo de vida actual, el servicio de las residencias como centro de día sigue sin consolidarse: apenas ofrecen este tipo de plazas el 31% de las residencias (en 2000 eran el 29%).

privadas (34). Cada residencia acoge de media a 83 ancianos, aunque las diferencias entre unas y otras son enormes: las hay, en este informe, que atienden a más de 300 ancianos y otras que, sin embargo, no llegan a la veintena. Esta revista ha establecido, junto con los geriatras y especialistas consultados, un sistema propio de valoración y puntuación para cada una de las características y prestaciones de las residencias. Y, como complemento, se entrevistó a 150 familiares de ancianos alojados en estos centros analizados.

Resultados por ciudades*

PROVINCIAS	Infraestructuras	Servicios	Atención asistencial	Para sentirse como en casa	Estado	MEDIA FINAL
A Coruña	BIEN	BIEN	BIEN	BIEN	MUY BIEN	BIEN
Álava	BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN
Barcelona	ACEPTABLE	BIEN	BIEN	MUY BIEN	ACEPTABLE	BIEN
Cádiz	BIEN	BIEN	BIEN	BIEN	BIEN	BIEN
Guipúzcoa	BIEN	MUY BIEN	BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN
Madrid	BIEN	BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	BIEN	BIEN
Málaga	REGULAR	BIEN	BIEN	BIEN	MUY BIEN	BIEN
Murcia	BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	BIEN	MUY BIEN
Navarra	MUY BIEN	BIEN	BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN
Sevilla	ACEPTABLE	BIEN	BIEN	BIEN	BIEN	BIEN
Valencia	BIEN	BIEN	MUY BIEN	MUY BIEN	BIEN	BIEN
Vizcaya	BIEN	BIEN	ACEPTABLE	MUY BIEN	BIEN	BIEN
Zaragoza	BIEN	BIEN	REGULAR	MUY BIEN	BIEN	BIEN
MEDIA	BIEN	BIEN	BIEN	MUY BIEN	BIEN	BIEN

(*) Estas valoraciones se refieren sólo a las residencias analizadas en cada provincia. En Madrid y Murcia se analizaron 10 residencias, en Álava y Sevilla 9, en Barcelona, Cádiz, Zaragoza, Vizcaya y Guipúzcoa 8, en Málaga, Valencia y Navarra 7 residencias y en A Coruña un total de 5. Esta muestra (104 residencias en 13 ciudades) no permite generalizaciones del tipo "las residencias de Navarra son mejores que las de... ".

¿Cuánto cuestan las residencias?

Las cuotas mensuales que cobran unas y otras residencias a sus usuarios son muy distintas. Los factores que más influyen en la conformación de estas tarifas son la titularidad de la residencia (pública, privada o concertada), el estado de salud del anciano y la atención que requiere (válido-autónomo o asistido-dependiente), el tipo de habitación (individual o compartida), las características y servicios que ofrece cada centro y (únicamente en las públicas y concertadas) la capacidad económica del residente.

En los **centros privados** visitados la media fue de 1.342 euros al mes (bien lejos de los 900 euros que costaban en 2000). Según el tipo de habitación y los cuidados que necesite el residente, la cuota mensual representa entre los 1.600 euros de media para un anciano asistido (o dependiente)

Infraestructuras de las residencias

Titularidad de las residencias	Baño completo en la habitación*	Camas articuladas*	Timbre en la habitación	Biblioteca*	Emplazamiento (1)	Sala de rehabilitación equipada*	Salón de actos*	NOTA MEDIA (2)
Públicas	70%	67%	100%	77%	67%	70%	63%	7
Privadas	46%	49%	100%	70%	65%	56%	44%	6,3
Concertadas	71%	71%	90%	61%	77%	74%	42%	6,4
TOTAL	61%	61%	97%	69%	69%	65%	49%	6,5

(*) Porcentaje de centros que disponen de las comodidades o de los servicios citados. (1) Porcentaje de centros ubicados en un lugar céntrico de la ciudad, que facilite el acceso de las visitas. (2) Nota final, media, de todos los aspectos relacionados con la infraestructura de las residencias.

Es el punto débil de las residencias, a pesar de que se trata de uno de los apartados en los que más se les debe exigir. Hay residencias en las que todavía no todas las habitaciones tienen baño completo, en las que escasean las habitaciones individuales, otras en que las camas articuladas son utilizadas sólo por los ancianos enfermos o asistidos. La sala de rehabilitación bien equipada se percibe como una necesidad pero sólo dos tercios de los centros visitados disponen de ella.

Pero, por otro lado, el timbre de llamada está instalado en prácticamente todas las habitaciones, es cada vez más habitual que las residencias dispongan de jardines para facilitar el paseo de sus inquilinos (70%), biblioteca, salón de actos o gimnasio, por lo que cabe pensar que a medida que las residencias más antiguas sean reformadas y actualizadas, contarán de manera generalizada con algunas comodidades básicas de las que hoy carecen. Al parecer, en términos medios, las residencias privadas son las que menos han invertido en infraestructuras y, por tanto, las que peor valoración obtienen en este apartado.

en habitación individual y los 1.100 euros mensuales para un anciano válido en habitación compartida. En las **residencias públicas**, las tarifas son más asequibles: 956 euros de media, frente a los 720 euros que suponía en 2000. Los ancianos dependientes con habitación individual abonan de media en las residencias pública 1.095 euros al mes, pero los no dependientes que comparten habitación sólo pagan 775 euros mensuales. No obstante, a las personas mayores que no pueden sufragar este coste se les cobra una cantidad que, según los casos, representa entre el 75% y el 90% de sus ingresos, frecuentemente la pensión. En las **concertadas**, los precios son similares a los de las públicas, pero conseguir una plaza en una pública o concertada es realmente difícil: hay que cumplir ciertos requisitos socioeconómicos de admisión (ser mayor de 60 ó 65 años, precisar de ayuda para realizar las actividades de la vida diaria, estar empadronado en la comunidad autónoma o provincia en la que se solicita plaza con al menos dos años de antigüedad, no superar un determinado límite de ingreso) y... apuntarse a la lista de espera. ‹

ENCUESTA EXCLUSIVA A 150 FAMILIARES DE RESIDENTES

Técnicos de CONSUMER EROSKI entrevistaron, el pasado mes de abril, a 150 personas cuyos familiares permanecían ingresados en alguna de las 104 residencias visitadas para realizar este estudio. En general se muestran satisfechos con los servicios que se ofrecen en ellas, con la atención y los cuidados que se dispensa a sus familiares y con el estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones. Pero veamos los resultados con más detalle:

Información sobre la evolución de los ancianos: el 89% de los familiares afirman sentirse bien informados, aunque el 22% de los encuestados con familiares en residencias públicas demandan más información.

Higiene y limpieza: los familiares con ancianos en residencias concertadas y públicas se sienten satisfechos en este aspecto. Sin embargo, el 7% de los encuestados con parientes en las privadas califican ambos parámetros con un mediocre "regular".

Quejas por las infraestructuras: el 14% de los familiares expusieron quejas, entre las que destacan el hacinamiento de los ancianos, la falta de un amplio jardín y la escasa amplitud de las instalaciones.

Amplitud de las residencias: el 15% de los entrevistados en centros privados afirman que las instalaciones no son suficientemente amplias para que los ancianos se encuentren cómodos. En las residencias públicas y concertadas apenas hubo quejas sobre esta cuestión.

Personal de atención: según uno de cada diez entrevistados falta personal para atender a los ancianos. En las residencias privadas lo han considerado el 12% de los encuestados, en las públicas el 10% y en las concertadas sólo el 3% de los encuestados. Las mayores quejas registradas se refieren a la ausencia de personal médico permanente en el centro.

Cuidado y trato humano al anciano: sólo el 2% de los familiares se quejó del trato que reciben los residentes. En cuanto al trato médico las quejas sólo alcanzan el 4% de los familiares encuestados.

Alimentación: para el 13% de las personas encuestadas la alimentación que reciben sus familiares no es la más adecuada. Hay más quejas para las residencias privadas (22%) que para las públicas o concertadas.

Valen lo que cuestan: la percepción de la relación calidad-precio en las residencias es positiva en la mayoría de los casos. Se muestran más satisfechos los familiares de los usuarios de las residencias públicas. En las privadas y concertadas dos de cada diez encuestados opinan que esta relación es mala o regular.

Atención asistencial a los ancianos

Titularidad de las residencias	Número de ancianos por cuidador				Disponen de médico permanente	Especialidad adecuada del médico (2)	Tienen servicio de fisioterapia y rehabilit.	NOTA MEDIA (3)
	Válidos	Asistidos	Mixta (1)	Media total				
Públicas	3,9	1,9	3,1	2,7	73%	54%	80%	**7**
Privadas	6,3	2,2	3,5	3,7	46%	53%	81%	**6,5**
Concertadas	2,2	2,1	3	2,7	58%	33%	84%	**7,1**
TOTAL	**4,9**	**2**	**3,3**	**3,1**	**58%**	**47%**	**82%**	**6,8**

(1) Residencias en las que hay plazas para válidos y asistidos. **(2)** Porcentaje de residencias cuyos médicos son geriatras o internistas. **(3)** Nota final, media, de todos los aspectos relacionados con la atención asistencial a los ancianos.

Se trata de uno de los aspectos más importantes que deben cuidar, y a la vez mejorar, las residencias. En general, la dotación de personal es satisfactoria (corresponden, de media, 3 ancianos por cuidador), aunque en las residencias privadas la cobertura (o el despliegue de personal) es menor, especialmente en las residencias para válidos (en cuatro de ellas a cada cuidador se le asignaban más de once ancianos).

Además, tan sólo un escaso 58% cuenta con servicio médico permanente (de nuevo las públicas quedan mejor paradas...). Tras la mejora de las infraestructuras, es en la calidad asistencial donde mayores inversiones económicas se requieren: de nada sirve que una residencia sea nueva si no hay personal suficiente para atender adecuadamente a sus usuarios.

DOC.MX