

# La calidad asistencial no ha mejorado y solo es aceptable

**EL PRECIO MEDIO POR DÍA ES DE 28 EUROS (UN 22% MÁS QUE EN 2006), AUNQUE LAS PÚBLICAS RONDAN LOS 20 EUROS DIARIOS, LAS PRIVADAS 36 Y LAS CONCERTADAS 23**

- Nuestro país está mayor. Las personas con más de 65 años alcanzan ya el 17% de la población (más siete millones de ciudadanos), un colectivo que en su mayoría, necesita atenciones y cuidados especiales. Los centros de día son, junto con las residencias de ancianos, un recurso más para seguir atendiendo las necesidades de nuestros mayores y dar un respiro, durante unas horas al día, a los familiares que se encargan de ellos.

EROSKI CONSUMER ha estudiado 130 centros de día (30 públicos, 48 privados y 52 concertados) para personas mayores ubicados en A Coruña, Álava, Alicante, Asturias, Barcelona, Cantabria, Córdoba, Granada, Guipúzcoa, Madrid, Málaga, Murcia, Navarra, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza. Para ello, se ha solicitado información a los responsables de cada instalación sobre la calidad asistencial, los servicios que proporcionan, los precios y la información a las familias. Para complementar esta investigación los técnicos de esta revista visitaron, entre los meses de febrero y marzo, las instalaciones para comprobar *in situ* su estado, la seguridad, la limpieza y la accesibilidad de las infraestructuras.

El balance de los resultados obtenidos es bastante positivo: la nota media obtenida por estos 130 centros de día es de un 'bien', sin diferencias en función de la titularidad del centro y parecida a la nota obtenida hace cuatro años en un estudio similar realizado por EROSKI CONSUMER. Por provincias, Asturias, Álava, Cantabria, Granada, Guipúzcoa, Murcia, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza obtienen un 'bien'; superan la nota con un 'muy bien' Alicante, Barcelona, Córdoba, Madrid, Málaga y Navarra. Destacan negativamente Sevilla y A Coruña: la primera no logra más que un 'aceptable' y la segunda suspende con un 'regular'.



**CALIDAD ASISTENCIAL: SOLO ACEPTABLE**

Cuando los familiares de un anciano se deciden por este tipo de instalaciones exigen en primer lugar una atención difícil de medir: cariño, respeto y afabilidad. Sin embargo, existe otro tipo de atención a la que hay que prestar especial cuidado. Entre otros aspectos, buscan que la dotación de asistencia directa (personal de enfermería, auxiliares o gerocultores) sea la adecuada: la ratio recomendada por los expertos es de uno por cada seis ancianos. La existencia de salas de consulta médica y para las curas, la disposición de un médico de forma permanente en el centro o servicios de fisioterapia y rehabilitación son aspectos que tampoco deberían faltar. Sin embargo, la nota resultante tras el análisis de este capítulo pone en evidencia carencias, apenas un 'aceptable', similar al logrado en el estudio elaborado en 2006. Las mejores provincias en calidad asistencial son Cantabria, Murcia, Valencia, Álava y Valladolid (un 'bien' en todos los casos), Alicante, Barcelona, Córdoba, Málaga, Navarra (estas cinco provincias comparten un 'muy bien') y Madrid que logra un 'excelente'. No obstante, los centros de día analizados en Asturias, Granada, Vizcaya y Zaragoza solo registran un 'aceptable'; mientras que A Coruña, Guipúzcoa y Sevilla ('regular') suspenden.

Dos de cada tres centros analizados disponen de un cuidador para seis ancianos, ratio que, según los especialistas, puede considerarse óptimo para estos centros (proporción similar a la obtenida en el estudio realizado en 2006). Sin embargo, a este dato se suma otro menos positivo: una de cada cinco instalaciones estudiadas declaran contar con más de 10 ancianos por cuidador, una plantilla insuficiente. Por último, se constató que en el resto de centros analizados (un 17%) a un cuidador le correspondían entre 7 y 9 ancianos. Por titularidad de la instalación, el índice recomendado se cumple en mayor medida en las públicas (74%), mientras que en las privadas y en las concertadas esta circunstancia se da en una proporción menor (56% y 61%, respectivamente).

La calidad en la atención también se mide por la cobertura médica permanente del centro: tan solo la mitad cuentan con asistencia médica en todo momento, algo más en los privados y concertados (en un 48% de los casos) que en públicos (un 39%). Otro de los servicios de mayor importancia en la calidad asistencial de un centro de día, especialmente entre los discapacitados físicos, es el tratamiento fisioterapéutico y de rehabilitación. Sin embargo, el 14% de los centros estudiados no lo ofrecen e incluso un 18% de los que sí lo proporcionan, no contaban con una sala específica adaptada a este fin.

**LIMPIEZA Y SEGURIDAD DE SOBRESALIENTE**

Durante su observación, los técnicos de la revista comprobaron que las condiciones de limpieza y mantenimiento de estos centros de día no admite quejas, de ahí la nota media de 'muy bien'. Y es que la limpieza tanto exterior (edificio y jardines) como interior de los edificios es buena o muy buena (en una proporción que supera el 90% de los centros). Uno de los espacios donde esa higiene debe ser extrema es el baño: en más de seis de cada diez centros visitados sus aseos están impecables, en uno de cada tres la limpieza es correcta y apenas en un 3% la falta de higiene y limpieza es llamativa.

La seguridad constituye un apartado trascendental en instalaciones que acogen a personas mayores, este apartado se ha valorado con un satisfactorio 'bien'. Aunque las notas por provincias son dispares: mientras Granada, Valencia, Álava y Vizcaya comparten esa calificación, Alicante, Barcelona, Madrid, Málaga, Valladolid y Zaragoza la superan con un 'muy bien' y Córdoba, Guipúzcoa y Navarra con un 'excelente' en los

tres casos. Por su parte, logran un aprobado justo las instalaciones visitadas en Asturias, Cantabria, Murcia y Sevilla, y suspenden los centros de día coruñeses ('regular'). A pesar de que todos las instalaciones concertadas y más del 90% de los privados y públicos cuentan con un plan de emergencia elaborado por escrito, uno de cada cuatro reconoce que no ha realizado nunca un simulacro de incendios. Sin embargo, alrededor de un 40% de los centros asegura que dicho plan de evacuación es conocido tanto por el personal del centro como por los usuarios.

Las medidas de seguridad son una constante en estos espacios: luces de emergencia, extintores en todas las zonas, salidas de emergencia señalizadas y detectores de humo se observaron en la mayoría de centros. Sin embargo, no se vieron rociadores de agua (en el 39% de los centros), mangueras (33%), puertas cortafuegos (30%) o bocas de incendio (19%).

Muchas de las personas que se encuentran en estos centros apenas pueden moverse o lo hacen con dificultad. La accesibilidad de estos edificios es por tanto, esencial. Los técnicos valoraron la accesibilidad media de todos estos centros de día con un más que satisfactorio 'muy bien'. Así, salvo en un 3% del total de instalaciones para mayores visitadas, el resto de los edificios o bien contaban con una entrada adaptada (rampas que salvan escaleras) o bien no era necesaria ya que el acceso estaba al mismo nivel que la calle. Asimismo, los técnicos de la revista observaron en el 60% de los centros barras en las paredes de todas las estancias para que los mayores puedan agarrarse mientras caminan.

**Antes de elegir un centro...**

**Requisitos**

Cada administración autonómica fija unos requisitos mínimos. En todas ellas hay una serie de condiciones comunes como son la edad que determine cada administración (alrededor de los 60-65 años); estar empadronado en el municipio donde se ubique el centro; no padecer enfermedades infecto-contagiosas o crónicas en estado terminal y acreditar, si hace falta, la necesidad de ayuda económica, personal o de la unidad familiar.

**Equipamiento**

Antes de decantarse por un centro, es recomendable visitarlo para comprobar que todas las dependencias disponen de unas condiciones de higiene y salubridad extremas. Cada régimen autonómico determina unas dimensiones determinadas para la zona del comedor y el área de actividades. En el caso de los aseos, estos deben ser accesibles para

los mayores y contar con baños geriátricos. Además, se exige a todos los centros una climatización y ventilación adecuada.

**Horarios y precios**

Los familiares interesados en utilizarlos deben saber que, tal y como reflejan los resultados del estudio, los mayores pueden permanecer en el centro una media de 10 horas diarias. La tendencia es que las instalaciones no abran los fines de semana ni los festivos (en el estudio se comprobó que solo tres de cada diez lo hacía). En muchos de los centros de día la tarifa mensual varía en función del nivel de dependencia de los mayores, por lo que es difícil establecer un precio estándar. En el estudio, el precio medio diario de un centro de este tipo se sitúa alrededor de los 30 euros. Antes de dar el sí definitivo, solicitar información sobre los servicios que se incluyen y los que no en esa tarifa es lo más apropiado.

**Uno de cada cinco centros tiene un cuidador para más de 10 ancianos**



**CENTROS DE DÍA: CALIDAD ASISTENCIAL, LOS FACTORES CLAVE\***

Titularidad de los centros de día	Centros en los que a cada cuidador le corresponden menos de 6 usuarios <sup>(1)</sup>	Centros que disponen de sala médica <sup>(2)</sup>	Centros con médico permanente <sup>(3)</sup>	Centros que disponen de médico geriatra <sup>(4)</sup>	Centros que ofrecen servicio de fisioterapia <sup>(5)</sup>	NOTA MEDIA <sup>(6)</sup>
PÚBLICOS	74%	61%	39%	32%	74%	5
PRIVADOS	56%	78%	49%	42%	93%	5
CONCERTADOS	61%	74%	48%	21%	87%	6
<b>MEDIA</b>	<b>62%</b>	<b>72%</b>	<b>46%</b>	<b>31%</b>	<b>86%</b>	<b>5</b>

\* Estos criterios de calidad asistencial de los centros de día han sido establecidos tras una consulta a un grupo de expertos en la materia. Los datos hacen referencia a las 130 instalaciones analizadas por el informe de Eroski Consumer. (1) Proporción de centros de día en los que a cada cuidador le corresponden menos de 6 usuarios, lo más conveniente para lograr una mejor atención. (2) Proporción de centros de día que disponen de una sala médica propia, aunque este centro forme parte de una residencia de ancianos que ya ofrece este servicio. (3) Proporción de centros de día que cuentan con un médico que, de forma permanente, atiende a los mayores ante cualquier eventualidad. (4) Proporción de centros de día cuyos médicos son geriatras o internistas, la especialidad idónea. (5) Proporción de centros de día que ofrecen un servicio de fisioterapia para sus usuarios. (6) Nota media final de los centros de día en todos los aspectos contemplados respecto de la atención asistencial a los usuarios.

**SERVICIOS PARA SENTIRSE COMO EN CASA**

Titularidad de los centros de día	Centros que ofrecen transporte propio o concertado	Ofrecen talleres de terapia ocupacional y cognitivos	Se ofrecen menús según dietas específicas <sup>(1)</sup>	Disponen de zona ajardinada	Hay podología en el centro	Hay peluquería	Hay biblioteca	NOTA MEDIA <sup>(2)</sup>
PÚBLICOS	84%	97%	97%	68%	87%	87%	74%	8
PRIVADOS	71%	96%	96%	58%	91%	93%	76%	8
CONCERTADOS	91%	98%	100%	74%	85%	78%	70%	8
<b>MEDIA</b>	<b>84%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>67%</b>	<b>88%</b>	<b>85%</b>	<b>73%</b>	<b>8</b>

(1) Diabéticos, vegetarianos, hipertensos... (2) Nota final, media, de los aspectos relacionados con los servicios ofrecidos en los centros, según titularidad.

## ¿CUÁNTO CUESTAN LOS CENTROS DE DÍA?

Los precios de los centros de día para personas mayores dependen de muchos factores: la titularidad del centro (público, privado o concertado), el grado de dependencia del mayor, así como de los servicios que ofrece cada centro. En cualquier caso, la media diaria se sitúa en los 28 euros por usuario: en los centros privados la cuota es de 36 euros, casi el doble de lo que cobran de media los centros de titularidad pública (19 euros). Los concertados, por su parte, cobran algo menos, 23 euros al día. Se ha escogido la tarifa diaria ya que, en general, las familias utilizan estos centros de forma más ocasional a diferencia de las residencias. De hecho, la mayoría de los centros analizados facilitaban este dato de esta forma.

Así, si se compara esta cifra con la del estudio realizado en 2006, el incremento medio de los precios ha sido de un 22% (entonces el coste global de los centros de día fue de 23 euros diarios), a pesar de que el IPC ha aumentado alrededor del 10% en el mismo periodo. Por titularidad, los centros públicos y privados han aumentado su precio un 27% y un 24%, respectivamente, mientras que las concertadas lo han mantenido.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LOS 130 CENTROS DE DÍA VISITADOS, SEGÚN EROSKI CONSUMER

Provincia	Seguridad <sup>(1)</sup>	Información al usuario <sup>(2)</sup>	Servicios <sup>(3)</sup>	Calidad asistencial <sup>(4)</sup>	Limpieza y conservación <sup>(5)</sup>	Accesibilidad <sup>(6)</sup>	NOTA MEDIA
A CORUÑA	Regular	Regular	Bien	Regular	Bien	Muy Bien	Regular
ÁLAVA	Bien	Aceptable	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien
ALICANTE	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien
ASTURIAS	Aceptable	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
BARCELONA	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
CANTABRIA	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien
CÓRDOBA	Excelente	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Excelente	Muy Bien	Muy Bien
GRANADA	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Excelente	Muy Bien	Bien
GUIPÚZCOA	Excelente	Muy Bien	Muy Bien	Regular	Excelente	Muy Bien	Bien
MADRID	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Excelente	Excelente	Muy Bien	Muy Bien
MÁLAGA	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Excelente	Muy Bien	Muy Bien
MURCIA	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien
NAVARRA	Excelente	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
SEVILLA	Aceptable	Bien	Bien	Regular	Bien	Muy Bien	Aceptable
VALENCIA	Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Bien
VALLADOLID	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Bien
VIZCAYA	Bien	Bien	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
ZARAGOZA	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
<b>TOTAL</b>	<b>Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Bien</b>

Esta valoración se basa en los datos recogidos por los técnicos de la revista y la facilitada por los responsables de estas instalaciones en la encuesta telefónica previa. (1) **Seguridad:** se ha estudiado la seguridad de estas instalaciones en materia de iluminación, salidas de emergencia, peligros que pudieran suponer un riesgo para los ancianos así como medidas en caso de emergencia (extintores, mangueras, puertas cortafuegos, detector de humo, etc.). (2) **Información:** tanto la información facilitada por el responsable durante la visita así como las señales e indicaciones dentro del centro (horario, actividades programadas, organización de las diferentes estancias, existencia de libro de reclamaciones o buzón de sugerencias, etc.). (3) **Servicios:** en este capítulo se ha tenido en cuenta aquellos elementos que hacen sentirse cómodo al residente: amplitud de las salas, si dispone de jardín exterior o una zona de paseo y recreo, comedor, si se ofrece la posibilidad de elegir menú además de la existencia de otros servicios como biblioteca, servicio de logopeda o sala para actividades y juegos. (4) **Calidad asistencial:** se ha valorado la dotación de cuidadores con los que cuenta cada centro, su formación, la disponibilidad de un médico de forma permanente en el centro de día, servicio de fisioterapia o de transporte, así como la comunicación del centro con las familias para que éstas conozcan la evolución del usuario. (5) **Limpieza y conservación:** en este sentido, se ha estudiado la limpieza y conservación tanto del interior como del exterior del edificio (salas comunes, aseos, pasillos, suelos, mobiliario), además de si la temperatura y ventilación eran adecuadas en todo el centro de día. (6) **Accesibilidad:** se ha tenido en cuenta si estos centros contaban con rampas, puertas amplias o correderas, suelos antideslizantes, carteles en braille o aseos adaptados.



## ¿Qué servicios ofrecen?

La calidad también se mide por el número de servicios que oferta el centro de día, y en el caso de estas 130 instalaciones, la nota media otorgada en este aspecto es de un 'muy bien'.

**Transporte:** uno de los quebraderos de cabeza de los familiares es el transporte de la persona mayor al centro de día. En un 84% de los casos, las instalaciones ponen a su disposición un servicio de transporte. Ahora bien, solo tres de cada cinco especifican que se trata de vehículos adaptados (con elevadores, grúas, rampas, etc.). Uno de cada cuatro centros consultados incluye la tarifa del transporte en la mensualidad, mientras que dos de cada cinco lo cobra aparte.

**Menús:** las comidas y las dietas que se ofrecen son otra de las preocupaciones habituales. Aunque casi la mitad de los centros no permiten elegir menú (un 47%),

prácticamente la totalidad de ellos (98%) aseguran ofrecer una dieta adecuada a las necesidades dietéticas concretas (diabetes, hipertensión, etc). Se sigue optando por cocinar en el propio centro (en el 69% de las instalaciones estudiadas). Por su parte, los servicios del catering se utilizan en un 29% de los centros estudiados para mayores.

**Podología:** es, junto al de peluquería, el servicio "estrella" que ofrecen los centros de día. Aun así, un 12% de los consultados no ofrece un servicio de podología (en las privadas esta proporción baja a un 9%) ni un 14% el de peluquería (de nuevo en las privadas disminuye la proporción a un 4%). Eso sí, entre los que cuentan con estas dos prestaciones casi siempre las cobran aparte. Los precios medios oscilan entre los 10 euros por la peluquería y los 14 euros por la podología.

**Flexibilidad horaria:** es un aspecto básico para las familias de los ancianos. La media de horas que permanecen abiertos estos centros es de 10 horas, 14 en el mejor de los casos (un centro de A Coruña) y apenas un par de horas por la mañana y por la tarde en una instalación visitada en la provincia de Córdoba. Con todo, casi tres de cada diez mantienen sus puertas abiertas los fines de semana.

**Ocio:** los usuarios necesitan distraerse, estar de buen ánimo, hacer ejercicio y entablar relaciones sociales con los compañeros del centro. Por ello, todos los centros de día estudiados ofertan un programa de animación sociocultural en el que organizan más de cuatro tipos de actividades distintas: culturales, musicales, físicas y de terapia ocupacional, entre otras.

## INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CENTRO

Los técnicos de EROSKI CONSUMER se presentaron en los 130 centros de día para conocer cómo era la información que se facilitaba a las familias interesadas y el trato que proporcionaba la persona encargada de enseñar las instalaciones. La calificación media en el apartado de información es 'muy buena'. Sin embargo, la información facilitada fue algo escasa en las instalaciones visitadas en A Coruña ('regular'), Cantabria, Álava, Murcia y Navarra ('aceptable' en estos cuatro últimos ejemplos).

Con todo, la información ofrecida durante la visita resultó satisfactoria en un 93% de los casos y en el 7% restante entre escasa y muy escasa. Además, en tres de cada cuatro centros, el trato fue muy bueno y en el 18% fue correcto; sin embargo, en un 5% de los centros la atención fue regular. Algunas excusas como la falta de tiempo de la persona encargada de mostrar el centro sirvieron de base para esa mala nota.

Otro de los aspectos fundamentales que valoran las familias para ingresar a sus mayores en un centro es la información que los profesionales les proporcionan sobre su evolución. Así, se comprobó que se ha mejorado mucho en este sentido: seis de cada diez centros afirman que emiten informes de sus usuarios por escrito a los familiares, también en seis de cada diez ocasiones con una frecuencia al menos una vez al mes.

MÁS INFORMACIÓN

[www.consumer.es](http://www.consumer.es)