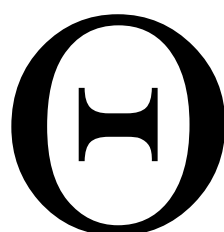


Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña



Documentos de reflexión



***La intimidad en los centros residenciales de
personas con diversidad funcional.
A propósito del uso, el acceso y la supervisión
de los espacios***

Documento aprobado en el plenario del día 20 de abril de 2017

Esta obra está sometida a una licencia Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas 3.0 de Creative Commons. Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite el autor o autores y el editor, y no se haga un uso comercial de la obra original ni se creen obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/>



© Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias
Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña

Autoría de los textos:
Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña

Maquetación:
DIXIT Centro de Documentación de Servicios Sociales

© 2017, Generalidad de Cataluña
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias
Paseo de El Taulat, 266-270
08019 BARCELONA

CONTENIDO

Introducció	4
1. Las problemáticas que se abordan	7
2. La intimidad es un atributo fundamental de la condición y el desarrollo humano y, por lo tanto, un derecho fundamental	8
3. Los centros de acogida residencial son el domicilio y el hogar de las personas que viven allí	12
4. La protección de la salud y la integridad física es importante, pero también lo es el respeto a la libertad y la intimidad de las personas y, sobre todo, su felicidad	14
5. Acceder y permanecer en el propio hogar y los espacios cerrados	16
6. Tres niveles de intimidad que requieren diferentes actitudes y tratamientos	19
6.1. Lugares comunes	20
6.2. Lugares propios	21
6.3. Lugares íntimos	22
7. Acceso, supervisión, inspección y vigilancia de espacios, armarios o cajones	24
7.1. El acceso de los familiares	24
7.2. Las supervisiones en los lugares propios e íntimos dependen de la competencia de la persona y del motivo de la supervisión	26
7.3. Orden y desorden en los espacios. Animales de compañía	29
7.4. Las inspecciones del Servicio de Inspección del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	29
7.5. Sobre las cámaras de vigilancia	33
8. La tecnología y el diseño al servicio de la accesibilidad	34
9. Personas que han colaborado en la redacción de este documento	36

INTRODUCCIÓN

La intimidad es un atributo fundamental de la condición y el desarrollo humano y, por lo tanto, un derecho fundamental. El apoyo a las personas con diversidad funcional física o intelectual¹ requiere, a veces, el acceso a aquello que se considera íntimo, lo cual hace imprescindible una actitud de máximo respeto y cuidado por parte de la persona o personas que se acercan a ellas.

Desgraciadamente, eso no siempre es así. A veces, la poca sensibilidad de las instituciones, familiares, profesionales, voluntarios y otras personas de apoyo a esta cuestión, provoca una invasión de los espacios de las personas con diversidad funcional física o intelectual. Convierte en costumbre prácticas y maneras de hacer absolutamente reprobables.

¹ En este documento se ha optado por utilizar el término *persona con diversidad funcional*, excepto cuando se citan títulos o fragmentos de documentos que utilizan el término *discapacitado*. Aunque hay razones para defender el uso de uno u otro término, *persona con discapacidad* se ha acabado convirtiendo en un término identitario, sociológico. Ante esto, *persona con diversidad funcional* tiene el mérito de no tener ninguna carga negativa.

El Comitè de Ètica de Servicios Sociales de Cataluña ha manifestado las malas prácticas que con respecto a esta cuestión todavía se producen y hace un llamamiento a todo el mundo para erradicarlas de manera urgente, porque son un desprecio a la condición humana y vulneran derechos que son imprescindibles para una vida plena. Es importantísimo que las instituciones velen para que en los servicios de acogida residencial² haya una manera de hacer, un carácter de la organización, un *ethos*, sensible a la intimidad de las personas. En este sentido, hacemos un llamamiento al Gobierno de Cataluña y a todas las entidades y profesionales que tienen responsabilidades en los centros residenciales para personas con diversidad funcional a fin de que, tal como se indica en el artículo 4.b de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, «tomen todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad».

Somos conscientes de que muchas de las problemáticas que aquí se plantean se originan por una arquitectura comunitarista de los centros de acogida residencial. En este sentido, hacemos un llamamiento al Gobierno de Cataluña y a las entidades para avanzar sin ninguna duda hacia modelos arquitectónicos personalizados que respeten y fomenten la libertad y la intimidad de aquellos que viven allí. Los centros de acogida residencial de los países nórdicos de Europa demuestran que la atención a personas incluso con alta dependencia no va asociada necesariamente a unidades convivenciales numerosas, habitaciones compartidas, servicios higiénicos impersonales, etc.

² En este documento se diferencia entre *servicio de acogida residencial* (o *centro de acogida residencial*), *residencia* y *hogar residencia*. *Servicio de acogida residencial* (o *centro de acogida residencial*) se utiliza como genérico e incluye tanto las residencias como los hogares residencia; *residencia* alude al edificio donde conviven un número más o menos elevado de personas (según la normativa actualmente vigente, un máximo de 60 plazas distribuidas en unidades de convivencia de 15 personas) con bastantes espacios comunes y con una estructura organizativa dirigida y gestionada por profesionales, y *hogar residencia*, a una unidad vivencial (piso o apartamento) con una capacidad máxima de 12 personas (y 24 como máximo en un mismo edificio) y con un apoyo profesional externo.

Ahora bien, aunque es innegable que la arquitectura comunitarista genera dinámicas y problemáticas poco respetuosas con los derechos de las personas, los profesionales no se pueden acomodar y todavía menos fomentarlas. Las instituciones y los profesionales pueden y deben generar y defender procesos que hagan de los servicios de acogida residencial el hogar de los que viven allí, con las mismas condiciones de libertad, intimidad y confort que tiene cualquier persona en su casa.

Las reflexiones y recomendaciones de este documento tienen dos objetivos principales: hacer efectivo el respeto a la intimidad de todas las personas con diversidad funcional que viven en servicios de acogida residencial asistidos y promover costumbres y prácticas que incentiven el sentimiento de intimidad cuando haga falta. Se identifican algunas situaciones que pueden plantear una cierta dificultad ética, jurídica, psicoeducativa o sociosanitaria y se dan orientaciones para afrontarlas. Hay, seguro, muchas más, que es necesario que entre todos y todas vayamos identificando y resolviendo con el fin de avanzar en la consecución de una sociedad más justa y sensible a la situación de los demás. Y el respeto a la intimidad es, sin lugar a dudas, un aspecto muy importante de este itinerario.

1. LAS PROBLEMÁTICAS QUE SE ABORDAN

¿Se pueden supervisar,³ por razones higiénicas o de convivencia, los armarios y cajones de las personas que viven en servicios de acogida residencial para personas con diversidad funcional, por ejemplo porque los educadores sospechan que se guardan objetos que se han cogido a otros residentes, o alimentos podridos? ¿Cómo se debe gestionar el acceso de los familiares a las habitaciones y a los armarios? ¿Y la instalación de cámaras?

¿Son éticamente correctas las inspecciones del departamento competente en materia de servicios sociales a los servicios de acogida residencial, en las cuales se pide que se abran habitaciones y, a veces, armarios y cajones particulares, sin la autorización de las personas a las cuales pertenecen, con el fin de garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias y de calidad asistencial?

³ Este documento diferencia *supervisión* e *inspección*. La supervisión hace referencia a las revisiones de los profesionales del centro, y la inspección a las revisiones del cuerpo de inspectores de la Generalidad de Cataluña.

2. LA INTIMIDAD ES UN ATRIBUTO FUNDAMENTAL DE LA CONDICIÓN Y EL DESARROLLO HUMANO Y, POR LO TANTO, UN DERECHO FUNDAMENTAL

De todos los atributos no biológicos que otorgamos a la condición de ser humano, casi todo el mundo coincide en que la dignidad es el más importante. Ahora bien, la dignidad se manifiesta de diferentes maneras y en varios ámbitos y, de todos ellos, la intimidad es el más destacado.

En el respeto a la intimidad de una persona se reconoce su radical singularidad entre las especies animales y entre los seres humanos. La intimidad es un factor importantísimo para el reconocimiento: quien no reconoce al otro como persona, no puede respetar su intimidad; quien no respeta la intimidad del otro, no lo reconoce plenamente como persona.

La intimidad hace referencia a aquello más profundo, esencial y privado de cada uno. Tanto es así que, a veces, nos retiramos o nos adentramos en silencio en nuestra más profunda intimidad y descansamos de la convivencia con los demás.

En este sentido, hablamos de «mi intimidad», de «mi espacio o momento de intimidad», de «mis partes íntimas», o decimos que algo «es muy íntimo». Sin embargo, la intimidad también hace referencia a aquello que nos abre y une más estrechamente a otra persona («uno amigo íntimo», «unas relaciones íntimas», «una conversación íntima», etc.). La intimidad, por lo tanto, es primordial en la construcción del propio yo, para la autoestima y para las relaciones significadas.

A Martin Heidegger le gustaba recordar el significado antiguo de la palabra griega *ethos*, que quería decir 'estancia, residencia, morada o lugar en el cual se habita'. Asimismo, decía que es importante diferenciar entre espacio y lugar, que el espacio es pura extensión e intervalo, mientras que el lugar es el ámbito construido para habitar, el refugio en el cual la condición humana se hace posible. No hay forma de vida humana que no esté vinculada a un lugar. Como seres-en-el-mundo, no podemos eludir el hogar.⁴ Al nacer, el hogar nos acoge, crecemos y nos hace y nos hacemos como somos. Es por eso que no hay desarraigo sin arraigo; inhospitalidad sin hospitalidad; personas *homeless* sin hogar.

Un hogar, por lo tanto, es mucho más que un domicilio. El domicilio es el lugar donde legalmente se considera establecida una persona o una entidad. Un hogar, en cambio, es la casa que se construye y habita. Construir el propio hogar es hacerla propia, amarla, lo cual se hace, a veces, con actos tan sencillos pero fundamentales como poner en la mesilla de noche una fotografía de las personas que amamos.

La casa de la intimidad es el propio hogar. *Intimidad* es un superlativo de interior que se contrapone a *exterior*. En casa uno se sabe y se siente a receso del exterior. Se siente protegido. En casa podemos adentrarnos en lo más íntimo, enseñar o hacer lo más privado, mostrarnos tal como somos, sin que ningún agente exterior lo interrumpa o lo determine y sin tener que dar explicaciones. Así pues, intimidad y

⁴ HEIDEGGER, M. (1951). *Bauen Wohnen Denken*. Traducción castellana de J. Adrián: *Construir Habitar Pensar*. Madrid: La Oficina, 2015.

hogar son dos elementos estrechamente unidos y primordiales para la existencia humana, que hay que cuidar. Es por eso que las organizaciones y los profesionales no solo deben proteger la intimidad de las personas atendidas, sino que la deben promover cuando haga falta.

Construir el propio hogar es un proceso que requiere tiempo y que, en el ámbito de los servicios de acogida residencial, puede ir acompañado de un proceso de deconstrucción de otros hogares, por ejemplo el familiar, o de convivencia con ellos, lo cual puede comportar aflicción y luto. Es por eso que es muy importante que las organizaciones y los profesionales sean sensibles a estos itinerarios y den el apoyo necesario.

En este documento, a veces se habla de «personas que son capaces de distinguir, por poco que sea, entre lo privado y lo público, lo propio y lo ajeno.» Excepto situaciones muy extremas, la mayoría de las personas pueden hacer esta distinción, que hace falta cuidar y promover. Y cuando no la pueden hacer, también hay que cuidarlo, porque es una cuestión que tiene que ver con su dignidad y con la nuestra. La calidad de la relación con las otras personas determina la calidad de la relación con uno mismo.

En el ámbito del derecho, la importancia de la intimidad que acabamos de señalar se manifiesta en el hecho de que la consideramos un derecho fundamental. El artículo 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) dice que «Nadie será objeto de intromisiones arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honor y reputación. Todo el mundo tiene derecho a la protección de la ley contra tales intromisiones o ataques».

El artículo 22 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006) dice: «Ninguna persona con discapacidad, independientemente de cual sea su lugar de residencia o su modalidad de convivencia, será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familia, hogar, correspondencia o cualquier otro tipo de comunicación, o de

agresiones ilícitas contra su honor y su reputación. Las personas con discapacidad tienen derecho a ser protegidas por la ley ante las mencionadas injerencias o agresiones».

El artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos (1950), dice: «1. Toda persona tiene derecho al respeto de su vida privada y familiar, de su domicilio y de su correspondencia. 2. Solo puede haber injerencia de una autoridad pública en el ejercicio de este derecho en la medida en que esta injerencia sea prevista por la ley y constituya una medida que, en una sociedad democrática, es necesaria para la seguridad nacional, la seguridad pública, el bienestar económico del país, la defensa del orden y la prevención de las infracciones penales, la protección de la salud o de la moral, o la protección de los derechos y las libertades de otros».

El artículo 18 de la Constitución española (1978) dice: «1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. 2. El domicilio es inviolable. No se podrá entrar ni hacer ningún registro sin el consentimiento del titular o sin resolución judicial, salvo el caso de delito flagrante».

Como derecho, conlleva unas obligaciones que, en caso de no cumplirse, están tipificadas como delito. El artículo 534 del Código penal dice: «Será castigado con penas de multa de seis a doce meses e inhabilitación especial de empleo laboral o cargo público de dos a seis años, la autoridad o funcionarios públicos que, mediando causa por delito, y sin respetar las garantías constitucionales o legales: 1. Entren en un domicilio sin el consentimiento de su habitante o se mantenga en este, sin su voluntad. 2. Registren papeles o documentos de la persona o los efectos que se encuentren en su domicilio, a no ser que el propietario lo haya prestado libremente con su consentimiento».

3. LOS CENTROS DE ACOGIDA RESIDENCIAL SON EL DOMICILIO Y EL HOGAR DE LAS PERSONAS QUE VIVEN ALLÍ

El artículo 8 de la Ley catalana 12/2007 de servicios sociales, dice que «1. Debe ponerse un cuidado especial en garantizar los derechos y las libertades fundamentales y en facilitar el ejercicio en la relación que se establece con las personas para la prestación de los servicios sociales»; que «2. Los profesionales y las entidades que gestionan servicios sociales deben orientar su actividad de modo que se garantice especialmente la dignidad de las personas, su bienestar y el respeto a su autonomía e intimidad», y que «3. La Administración pública debe velar por la efectividad de los derechos de los destinatarios de los servicios sociales».

Asimismo, el artículo 12.1 de esta misma Ley dice que las personas usuarias de servicios residenciales y diurnos tienen derecho a «g) La intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que debe ser recogido por los

protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio» y «h) Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las modos de vida actuales».

El artículo 222-39 del Código civil de Cataluña dice: «4. El domicilio del tutelado es el del tutor. Si existe más de un tutor y tienen domicilios diferentes, el domicilio de la persona tutelada es el de aquel con quien conviva, salvo que en la constitución de la tutela o por resolución judicial posterior se haya establecido otra cosa». Y el artículo 40 del Código civil español dice: «Para el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones civiles, el domicilio de las personas naturales es el lugar de su residencia habitual, y, en su caso, el que determina la Ley de enjuiciamiento civil». Por lo tanto, el domicilio de las personas que viven en un servicio de acogida residencial es el mismo centro.

Desgraciadamente, muchas instituciones y profesionales consideran los centros de acogida residencial como el espacio en el que las personas con diversidad funcional son emplazadas a vivir. Esta mirada se debe cambiar: los centros de acogida residencial son el domicilio y el hogar de las personas con diversidad funcional que viven allí, en el cual los profesionales son emplazados a ejercer su tarea laboral y las instituciones, su servicio asistencial.

En la mayoría de las ocasiones, los profesionales no sienten que trabajan en la casa de otros, ni las personas con diversidad funcional que viven allí lo sienten como su casa, lo cual se manifiesta en muchos ámbitos de la vida cotidiana del centro. Por ejemplo, en los procesos de redacción, aprobación y exigencia de los reglamentos de régimen interno, en la gestión de los asuntos de la vida cotidiana, en la manera de gestionar los espacios y de estar en los lugares, etc.

El cambio de paradigma que proponemos no disminuye en absoluto las responsabilidades que hay que exigir a las organizaciones y a los profesionales, pero sí que las sitúa en un marco diferente y, por lo tanto, las transforma radicalmente en algunas cuestiones.

4. LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA INTEGRIDAD FÍSICA ES IMPORTANTE, PERO TAMBIÉN LO ES EL RESPETO A LA LIBERTAD Y LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS Y, SOBRE TODO, SU FELICIDAD

En el modelo actual, la protección de la salud y la integridad física de las personas con diversidad funcional ocupa una posición central. Esta protección es importante, pero también lo es, y mucho, la protección de la libertad y la intimidad. Entre el paternalismo (que en nombre de la salud y la integridad ahoga la libertad e intimidad de las personas) y el abandono (que en nombre de la libertad y la intimidad elude la responsabilidad en relación con los demás), hay una riquísima superficie a explorar y practicar de apoyo responsable.

Hay normas y actitudes de centros de acogida residencial y de profesionales que responden más bien a una acción de autoprotección, de comodidad o incluso de inercia («siempre se ha hecho así»), en vez de responder al apoyo de las personas que atienden y al compromiso profesional en relación con estas personas. Normas y actitudes que priorizan la autoprotección de la institución y los profesionales ante

posibles quejas de familiares o tutores, de posibles medidas judiciales o administrativas, de posibles noticias en los medios de comunicación, etc. Es urgente desterrar estas prácticas y avanzar hacia sociedades, organizaciones y actitudes profesionales comprometidas con la felicidad y los derechos de las personas que atienden.

Hay dos autores cuyo pensamiento es aquí especialmente pertinente. Immanuel Kant dijo que el paternalismo es el mayor despotismo imaginable, porque nadie nos puede obligar a ser felices a su manera; y que cada uno debe buscar la felicidad de la manera que le parezca mejor a él, siempre que no cause ningún perjuicio a los demás. I Aristóteles dice que el bien supremo que perseguimos es la felicidad, porque de todos los bienes es el único deseable siempre para sí mismo y nunca para otra cosa. Es autosuficiente. Las palabras de estos dos pensadores son aquí especialmente pertinentes porque, muy a menudo, en nombre de la defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional intelectual o del desarrollo se les impide o disminuye la felicidad.

5. ACCEDER Y PERMANECER EN EL PROPIO HOGAR Y LOS ESPACIOS CERRADOS

Tener un hogar es tener un lugar donde refugiarte a cualquier hora y día. Quien no tiene un hogar, en la adversidad yerra por espacios que no le pertenecen.

Hay que romper con la fórmula que considera inevitable que la dependencia es inversamente proporcional a la intimidad, que cuando más dependencia se tiene, menos intimidad hay. Actualmente, las personas que viven en servicios de acogida residencial dependen de requerimientos que no siempre están justificados y, si lo están, es urgente encontrar soluciones creativas (legislativas, tecnológicas, organizativas, educativas, etc.) para superarlos.

En casa uno entra y sale cuando quiere y permanece cuando y como quiere, y eso no está garantizado en los servicios de acogida residencial para personas con diversidad funcional. Las personas que viven allí no siempre pueden entrar y salir cuando quieren de su casa, ni se pueden quedar cuando y como quieren o necesitan. A veces no tienen llave. Tener la llave de casa no es solo un recurso

práctico; también tiene un significado profundamente simbólico: la hace tuya y te otorga un reconocimiento. Solo en situaciones muy y muy excepcionales puede estar justificado que una persona no tenga la llave de su casa, por ejemplo en situaciones de trastorno cognoscitivo muy grave. O no puede ir a su casa a cualquier hora. O no se puede quedar, por ejemplo un sábado por la tarde sin hacer nada delante de la televisión, porque las otras personas del centro han decidido hacer una salida y ningún profesional de apoyo se puede quedar.

Las residencias ofrecen atención continuada las 24 horas, pero los hogares residencia no necesariamente. Actualmente, la atención en un hogar residencia se debe compaginar con una actividad diurna, bien sea de tipo laboral en empresas ordinarias o en centros especiales de trabajo (CET) o bien en centros de atención diurna, como servicios de terapia ocupacional (STO) o servicios ocupacionales de inserción (SOI). Estas horas (normalmente de 9 de la mañana a 5 de la tarde) se consideran como servicios opcionales que los hogares residencias no están obligadas a asumir y, por lo tanto, no reciben recursos económicos de la Administración para hacerlo. Eso provoca que si las personas que viven en este tipo de centros tienen alguna contingencia en esta franja horaria (se quedan sin trabajo, o hacen jornada intensiva, o tienen un cambio de turno, o una enfermedad, etc.), no pueden ir al centro de acogida residencial, es decir, a su casa. Entonces los diferentes agentes implicados deben negociar una solución y, mientras tanto y a veces, la persona se ve obligada a vagar por espacios que no son su casa. Es urgente un cambio normativo para corregir esta situación.⁵

Por otra parte, es absolutamente imprescindible reducir al mínimo, y siempre justificándolo ante los residentes, las zonas cerradas (armarios de medicación, documentación, productos potencialmente peligrosos, etc.). Cada zona no accesible

⁵ El Decreto 318/2006, de 25 de julio, de los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad, establece diferentes intensidades de apoyo en la atención a las necesidades de la persona: apoyo intermitente, limitado, extenso y generalizado. De esta clasificación, junto con lo establecido en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicio, se deriva la clasificación actual de la Cartera de Servicios, con diferentes tipos de servicios de acogida residencial, diferentes prestaciones y diferentes módulos económicos de pago.

de un centro de acogida residencial la hace más extraña a aquellos que viven allí y aumenta el poder de aquellos que la administran.

6. TRES NIVELES DE INTIMIDAD QUE REQUIEREN DIFERENTES ACTITUDES Y TRATAMIENTOS

La intimidad no se mueve en la superficie del todo o nada, sino que tiene muchos niveles, grados y matices. Hay tiempo, lugares y cosas más o menos íntimos. También personas con las cuales tenemos más o menos relación y confianza y, por lo tanto, que tienen más o menos acceso a nuestra intimidad.

En el caso que nos ocupa, proponemos distinguir tres niveles diferentes de intimidad de los lugares: los comunes, los propios y los íntimos. Todos estos lugares necesitan autorización para acceder y circunspección al hacerlo, pero en diferente grado. Veámoslo con más detalle.

6.1. LUGARES COMUNES

Consideramos lugares comunes de un hogar residencia los pasillos, las salas de estar, el comedor, la cocina, etc. Los lugares comunes de las residencias suelen ser los mismos que los de los hogares residencia, menos la cocina, que pasa a ser un lugar propio, en este caso, de los profesionales que trabajan.

Con respecto a los lavabos compartidos, tienen una particularidad: son lugares comunes que, en el momento de ser utilizados, se convierten en lugares íntimos. El sistema clásico para señalar que un espacio común es, en aquel momento, un lugar íntimo, es el pestillo que cierra la puerta. Si no es recomendable la preservación y señalización con este sistema, hay que buscar otros que preserven de forma eficaz la intimidad del lavabo en el momento de ser utilizado.

Es importante no confundir la distinción que en este documento proponemos entre *lugares comunes* y *lugares públicos*: los lugares comunes no están abiertos a todo el mundo, los públicos sí. Los lugares comunes de los centros de acogida residencial están abiertos a las personas que viven allí o trabajan y restringidos a las personas de fuera, que deben ser invitadas. En este sentido, hay que ser especialmente cuidadoso con las visitas de personas foráneas, que deben contar, de una manera u otra, con la invitación o el beneplácito de aquellos que viven allí. Así mismo, los centros de acogida residencial y, por lo tanto, los lugares comunes, pertenecen, en primer lugar, a las personas que viven allí y, en segundo lugar, a las organizaciones y profesionales.

La restricción de acceso y la circunspección en los lugares comunes es más elevada en los hogares residencia que en las residencias. Por ejemplo: cualquier persona foránea que entre en los lugares comunes de un hogar residencia lo debe hacer invitada por un residente o profesional, debe ser presentada a los residentes que haya en aquel momento en los lugares comunes, se debe explicar la causa de su presencia en el hogar y buscar, de una manera u otra, la aceptación o

complicidad de las personas que viven allí. En cambio, la presencia de foráneos en una residencia, sobre todo si es una residencia grande, no requiere ser tan estricto en estas cuestiones, aunque no se deben olvidar y deben adaptarse a cada situación concreta.

Con respecto a las visitas de personas interesadas en un centro de acogida residencial, se deben hacer, fuera de casos excepcionales, de manera virtual o planificada. Hoy, las nuevas tecnologías permiten rondar por los espacios con mucho realismo y las visitas programadas posibilitan que las personas que viven en la residencia, si quieren, aquel día y hora no sean visitadas en los lugares comunes.

Asimismo, se deben evitar las reuniones de profesionales en los lugares comunes. Los centros de acogida residencial, como hemos dicho, son viviendas, no espacios laborales. Si excepcionalmente hay que hacerlas, es necesario el consentimiento informado de los residentes y no interferir en su vida cotidiana. Las reuniones en un centro de acogida residencial solo están plenamente justificadas cuando participan los residentes.

6.2. LUGARES PROPIOS

Consideraremos lugares propios de un hogar residencia y de una residencia las habitaciones y los armarios de la ropa.

Para acceder a los lugares propios, se debe tener la autorización de la persona a la que pertenecen. Esta autorización se puede obtener de diferentes formas según quien sea la persona que accede y para qué. Por ejemplo, las personas encargadas de la limpieza no hace falta que pidan permiso cada vez que quieren entrar en la habitación para limpiarla, o para poner la ropa limpia en el armario. Ahora bien, esto no quiere decir que cuando el usuario esté en la habitación, deban acceder con circunspección, por ejemplo llamando a la puerta y pidiendo permiso o anunciando

que se entra. La actitud correcta para cada situación responde a una cuestión muy sencilla: considerar y sentir que estos lugares son propios de las personas que viven allí, no lugares comunes y que, por lo tanto, todo el mundo que accede es un foráneo que debe ser invitado o autorizado de una manera u otra.

El derecho a la intimidad a veces está relacionado con el descanso. Cuando una persona duerme en su habitación, no debe ser molestada a menos que se tenga su autorización para entrar (por ejemplo, para un cambio postural, para ir al lavabo, porque es la hora acordada para levantarse, etc.) o haya una situación de urgencia.

Algunos centros de acogida residencial disponen de una o más habitaciones de uso temporal para personas con diversidad funcional que viven con sus familiares (algunas organizaciones lo denominan *servicio de respiro*). Esta iniciativa permite que las familias puedan dejar de ofrecer su apoyo asistencial en un momento determinado, por ejemplo porque quieren tomarse unos días de vacaciones, o por un ingreso hospitalario, enfermedad, etc. En estos tipos de servicio, la habitación es también el espacio propio de la persona que duerme y el centro de acogida residencial es el hogar de la persona que vive allí temporalmente.

Los lugares propios se pueden convertir en íntimos en determinadas situaciones, por ejemplo cuando está con la pareja. Tal como hemos dicho antes, el sistema clásico para señalar que un lugar propio es, en aquel momento, un lugar íntimo, es el pestillo que cierra la puerta. Una vez más, si no es recomendable la preservación y señalización con este sistema, hay que buscar otros que preserven de manera eficaz la intimidad de las habitaciones.

6.3. LUGARES ÍNTIMOS

En una residencia o en un hogar residencial, todo el mundo que sea capaz de distinguir, por poco que sea, entre lo propio y lo ajeno, debe tener lugares íntimos,

por ejemplo, cajones, mesilla de noche, cajas, etc., dónde poder guardar sus cosas y, como norma general, nadie debe acceder sin su consentimiento explícito para cada vez. Los objetos personales como bolsos, mochilas, libretas, carteras, etc., también tienen esta consideración. Asimismo, la decoración de la habitación y los objetos personales que hay son cosas íntimas que no se pueden sacar, cambiar de lugar, modificar o incluso tocar sin autorización explícita.

En algunas situaciones, los lugares comunes y propios se convierten en lugares íntimos, por ejemplo cuando una persona se ducha, o está en el lavabo, o se le hace la higiene personal. En todos estos lugares y momentos de intimidad, los foráneos solo pueden estar o participar con la autorización explícita, y para cada ocasión, de la propia persona. Son espacios y momentos que requieren la delicadeza de la intimidad. La rutina o el silencio de la persona atendida no pueden justificar nunca el menosprecio de la indiferencia. Cuando una persona está en el inodoro y el profesional deja la puerta abierta por dejadez, o cuando en el momento de la higiene el profesional no se centra en la persona y no cuida la situación, se produce un maltrato.

7. ACCESO, SUPERVISIÓN, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE ESPACIOS, ARMARIOS O CAJONES

En el capítulo anterior se han dado orientaciones generales para el acceso a los espacios comunes, propios e íntimos. Hace falta, sin embargo, que vayamos más allá y abordemos y demos respuestas a las problemáticas identificadas en el primer capítulo.

7.1. EL ACCESO DE LOS FAMILIARES

El acceso de los familiares en el centro de acogida residencial debe tener la autorización del familiar de referencia que vive allí, que se entenderá que es continuada hasta que este no disponga lo contrario. Es importante avanzar en la línea que los centros de acogida residencial dispongan de espacios para recibir a

los familiares o los amigos, a fin de que no se tenga que hacer en los lugares comunes, en los cuales se interrumpe la privacidad de los otros residentes.

El acceso a los lugares propios (habitación y armarios) tiene un matiz más restringido que el centro residencial. Como regla general, los familiares no deben tener acceso sin el consentimiento explícito de la persona a quien pertenece el lugar al cual se quiere acceder y para cada vez, a no ser que esta manifieste lo contrario. Si la habitación es compartida, hace falta la autorización de las otras personas.

Si la diversidad funcional de la persona no le permite ordenar su armario o hacer la muda estacional, se hará con ella, atendiendo sus observaciones, y con los profesionales del centro, a no ser que la persona exprese lo contrario (por ejemplo, porque prefiere que lo haga un familiar suyo). Esta recomendación pretende evitar situaciones de paternalismo.

La protección de los lugares íntimos, tal como se ha señalado en el apartado 5.3 de este documento, es máxima. Para evitar situaciones de paternalismo por parte de las familias, es recomendable que, si la persona lo quiere, la copia de la llave la guarde la dirección del centro, que es quien tiene la máxima responsabilidad para garantizar la inaccesibilidad en los espacios privados e íntimos.

Las únicas excepciones a estas recomendaciones son aquellas situaciones extremas en las que la persona no tiene ninguna capacidad manifiesta por diferenciar entre lo privado y lo público, lo propio y lo ajeno.

7.2. LAS SUPERVISIONES EN LOS LUGARES PROPIOS E ÍNTIMOS DEPENDEN DE LA COMPETENCIA DE LA PERSONA Y DEL MOTIVO DE LA SUPERVISIÓN

Hemos iniciado este documento preguntándonos si puede estar justificado que los profesionales de un servicio de acogida residencial supervisen, por razones higiénicas o de convivencia, las habitaciones, armarios o cajones. Es decir, y atendiendo la diferenciación que hemos hecho de los tres niveles de intimidad, si puede estar justificado supervisar los lugares propios e íntimos.

Para responder a esta cuestión, hay que diferenciar tres supuestos:

- a) Si la persona es competente para entender los daños o perjuicios que puede causar aquello que se quiere supervisar y estos daños o perjuicios solo le afectan a ella.**

Cuando los daños o perjuicios solo afectan a la persona a quien pertenece aquello que se quiere supervisar y esta es competente para entenderlo, la supervisión sin su consentimiento no está justificada. Las personas con libertad reflexiva (con competencia para tomar la decisión) pueden disponer de objetos o materias en sus lugares personales que les supongan un daño, perjuicio o riesgo y nadie les puede impedirselo. En estas situaciones, las únicas acciones profesionales que pueden estar justificadas son las propias de un apoyo o acompañamiento que respete su decisión.

Los reglamentos o normativas del servicio de acogida residencial no pueden justificar una supervisión en estas situaciones, porque vulnerarían el derecho fundamental a la intimidad y a la libertad. Es importante recordar que nos referimos a centros de acogida residencial que son el hogar de las personas que viven allí, no instituciones terapéuticas temporales en el itinerario de vida de la persona, por ejemplo un hospital o un centro de desintoxicación.

El carácter sociosanitario de una institución residencial tampoco lo puede justificar.

b) Si la persona es competente para entender los daños o perjuicios que puede causar aquello que se quiere supervisar y estos daños o perjuicios afectan a terceras personas.

Cuando los daños o perjuicios que puede causar aquello que se quiere supervisar afectan a terceras personas y la persona es competente para entenderlo, puede estar éticamente justificado acceder sin su autorización y retirar, en su caso, los objetos o materias, si se siguen estas pautas:

- Salvo situaciones de urgencia justificada, el profesional hablará con la persona, le enviará las razones de la sospecha e intentará hacerle entender la necesidad de prescindir de estos objetos o materias.
- Si la acción anterior no sale bien y salvo situaciones de urgencia justificada, le dirá que enviará sus sospechas al equipo educativo o a la dirección del centro, que debe autorizar la supervisión.
- Si se realiza la supervisión del armario, cajón, mesilla de noche o caja sin el consentimiento de la persona a quien pertenece, se la invitará, de forma amable y adaptada a la situación, a que sea ella misma quien los abra y, si hace falta, retire los objetos o materias, a no ser que se considere que eso le provoque más malestar.
- La persona a la cual se le supervisa un espacio personal o íntimo sin su consentimiento, debe poder elegir a un defensor, una persona neutral, que le dé apoyo a fin de que, si quiere, pueda hacer una queja o denuncia a la Dirección, al Comité o espacio de reflexión ética de la entidad, al Servicio de Inspección del departamento competente en materia de servicios sociales, al Ministerio Fiscal o al Síndic de Greuges.

c) Si la persona no es competente para entender los daños o perjuicios que puede causar aquello que se quiere supervisar y estos daños o perjuicios afectan a ella o a terceras personas.

Cuando los daños o perjuicios que puede causar aquello que se quiere supervisar afectan a la propia persona o a terceras personas, y aquella no es competente para entender los daños y los perjuicios que se pueden derivar, puede estar éticamente justificado acceder sin su autorización y retirar, en su caso, los objetos o materias, si se siguen estas pautas:

- El profesional hablará con la persona, le enviará las razones de la sospecha e intentará hacerle entender la necesidad de prescindir de estos objetos o materias.
- Si la acción anterior no sale bien, le dirá que enviará sus sospechas a su profesional de referencia o de confianza, al equipo educativo o a la dirección del centro.
- Si se decide acceder al armario, cajón, caja u otro espacio privado o íntimo sin el consentimiento de la persona a quien pertenece, se hará con ella a menos que se considere que eso le provoque más malestar, después de haberle explicado nuevamente los motivos.

Estas acciones se harán siempre con cuidado y delicadeza y se adaptarán razonablemente a la magnitud del peligro y a la competencia de la persona, lo cual es una competencia exigible a los profesionales. Sin embargo y salvo situaciones extremas de personas con trastornos muy graves que les impiden cualquier comprensión, el abordaje de estas cuestiones se convierte en una ocasión inestimable para ejercer la tarea educativa de fomentar la dignidad de la persona y la identificación y valoración de lo privado e íntimo.

7.3. ORDEN Y DESORDEN EN LOS ESPACIOS. ANIMALES DE COMPAÑÍA

El desorden de los espacios se debe regir con los mismos criterios expuestos en el apartado anterior. Las personas con diversidad funcional no son criaturas a las cuales, durante un tiempo limitado, establecemos parámetros de vida y orden que consideramos correctos. La mayoría de edad, que también alcanzan las personas con diversidad funcional intelectual, supone, entre otras cosas, la posibilidad de poder vivir de acuerdo con los propios parámetros de vida y orden.

Las orientaciones en relación con beber alcohol y tener animales de compañía, también se deben regir por lo expuesto en el apartado anterior. A menudo los centros de acogida residencial apelan a «la normativa» para justificar prohibiciones que vulneran el ejercicio de derechos fundamentales. Las normativas deben resolver, de manera razonada y proporcionada, los posibles conflictos entre derechos fundamentales.

7.4. LAS INSPECCIONES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO, ASUNTOS SOCIALES Y FAMILIAS

a) La normativa

La finalidad del Servicio de Inspección del departamento competente en materia de servicios sociales es garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales de acuerdo con lo indicado en el artículo 9.2 de la Constitución Española, que dice: «Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud

y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social». Para realizar su tarea, el Servicio de Inspección se rige de acuerdo con la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, y la Ley 16/1996, de 27 de noviembre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control en materia de servicios sociales.

El artículo 7.3 de la Ley 16/1996 dice: «A fin de garantizar los derechos de los usuarios, el personal inspector está facultado para acceder libremente en cualquier momento, después de identificarse, y sin previa notificación, a todos los servicios y establecimientos sujetos a las prescripciones de esta Ley, y también para efectuar todo tipo de comprobaciones materiales, de calidad y contables. El personal inspector también puede acceder a todos los espacios de los servicios o los establecimientos, entrevistarse particularmente con los usuarios o sus representantes legales y realizar las actuaciones que sean precisas para cumplir las funciones asignadas. Si se considera necesaria la inspección del domicilio social de la entidad, se debe requerir, en caso de falta de consentimiento del titular correspondiente, la autorización judicial previa».

Una interpretación literal de este artículo puede llevar a considerar que el personal inspector puede acceder libremente, en cualquier momento y sin previa notificación, a cualquier lugar de un centro de acogida residencial, por ejemplo las habitaciones, armarios o cajones o incluso lavabos y duchas cuando están ocupados, lo cual es claramente desproporcionado y contrario a normas jurídicas superiores y al buen criterio moral. En este sentido, hacemos un llamamiento al poder ejecutivo y al legislativo a fin de que modifiquen este artículo y no permita interpretaciones de este tipo. Mientras eso no pasa, apelemos a la jerarquía jurídica y al buen criterio ético y profesional del Servicio de Inspección de la Generalidad de Cataluña a fin de que supedite y armonice este artículo con las normas jurídicas de rango superior que han sido mencionadas anteriormente.

El artículo 8.2 de esta misma Ley 16/1996 dice que «La inspección debe efectuarse en presencia del titular o del responsable del servicio inspeccionado en el momento

de la inspección, cuya identidad debe constar en el acta. Igualmente, debe hacerse constar en el acta su conformidad o disconformidad con respecto a su contenido, así como las alegaciones que considere oportunas. Del acta extendida, debe entregársele una copia». Este artículo de la Ley refleja, a nuestro entender, lo que señalamos en el capítulo 3 de este documento: no concibe los centros de acogida residenciales como el domicilio y el hogar de las personas que viven allí. La Ley 16/1996 en ningún momento considera que sea necesaria la autorización y la presencia de la persona residente en la inspección de los lugares que le son propios. Es un modelo inspirado en la inspección de instalaciones hoteleras. No se nos escapa que hay una diferencia significativa entre los hogares particulares y los centros de acogida residencial y los hoteles o pensiones: los primeros no requieren inspecciones para garantizar los derechos de las personas que viven allí y los segundos sí. Ahora bien, eso no significa que no se pueda construir un modelo de inspección propio de los servicios de acogida residencial para personas con diversidad funcional, diferenciado del de los hoteles y pensiones.

b) Las inspecciones

El Servicio de Inspección del departamento competente en materia de servicios sociales tiene la finalidad de garantizar los derechos de las personas usuarias. Por lo tanto, sus visitas en los centros de acogida residencial deben ser un modelo a seguir con respecto a procedimientos y actitudes respetuosos y sensibles al derecho a la intimidad, que es lo que aquí nos ocupa.

La atención centrada en la persona también afecta al Servicio de Inspección, que debe tener en cuenta a las personas a las cuales defiende considerándolas agentes activos en la inspección y valoración del servicio que reciben, y debe pedirles el beneplácito en las inspecciones de los lugares comunes y la autorización en los lugares propios.

El Servicio de Inspección del departamento competente en materia de servicios sociales debe visitar las instalaciones, pero también, y fundamentalmente, debe

escuchar a las personas que viven allí y trabajan. El paternalismo también se puede manifestar en un servicio de inspección que vele por los derechos de la persona sin contar con ella. Una vez más, es apropiado recordar aquí el lema «Nada sobre nosotros sin nosotros». La inspección, como observación minuciosa de espacios, lugares, documentación y, sobre todo, dinámicas y trato, no puede prescindir del testigo de personas atendidas y profesionales. Asimismo, debe ser muy escrupulosa con el derecho fundamental a la intimidad y se debe ajustar a cada situación, momento y características de lo que se observa.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto hasta aquí, consideramos que habría que seguir estos procedimientos:

- **Lugares comunes.** Las inspecciones de los lugares comunes se deberían guiar por lo señalado en el apartado 6.1 de este documento.
- **Lugares propios.** El personal inspector no debería entrar en ninguna habitación ni abrir ningún armario sin la autorización específica, y para cada ocasión, de la persona o personas a las cuales pertenecen los lugares a inspeccionar y se hará siempre con su presencia, a no ser que esta manifieste lo contrario.

Hay que explicar de manera comprensible y adaptada a la situación de la persona la finalidad de la comprobación. La única excepción son aquellas situaciones extremas en las cuales la persona no tiene ninguna capacidad manifiesta para diferenciar entre lo privado y lo público, lo propio y lo ajeno, para dar esta autorización y para entender la presencia del Servicio de Inspección, e incluso en estas situaciones se hará con circunspección (ver el apartado 6.2 de este documento).

- **Lugares íntimos.** Este tipo de espacios, objetos o momentos no requieren ningún tipo de inspección directa. Con respecto a los espacios de higiene personal, se pueden inspeccionar de manera indirecta, por ejemplo

comunicándolo a la persona o personas que reciben el servicio (ver el apartado 6.3 de este documento).

7.5. SOBRE LAS CÁMARAS DE VIGILANCIA

En algunos centros sociosanitarios se instalan cámaras de vigilancia en espacios comunes para aumentar la seguridad y la comodidad de los residentes y para reducir gastos. No podemos desaprovechar las posibilidades que las nuevas tecnologías nos ofrecen para mejorar la vida de las personas y reducir los gastos económicos. Ni tampoco nos podemos atrincherar en actitudes conservadoras porque sí. Ahora bien: hay cosas que vale la pena conservar, por ejemplo el hecho de saberse en casa, libre de la mirada de otros. En este sentido, nos parece que no se justifica la instalación de cámaras de vigilancia en los lugares interiores de una residencia que es el hogar de las personas que viven allí y que hacerlo requiere una motivación muy bien fundamentada.

8. LA TECNOLOGÍA Y EL DISEÑO AL SERVICIO DE LA ACCESIBILIDAD

Nunca se insistirá lo suficiente en la necesidad de la innovación y el desarrollo permanente de la accesibilidad. La discapacidad, tal como señalan la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) (OLMOS, 2001) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), resulta de la interacción entre la deficiencia de la persona y las barreras provocadas por actitudes y entornos que impiden una vida en igualdad de condiciones con los otros.

Hasta aquí, este documento ha insistido en la cultura, el carácter y las actitudes de las organizaciones, profesionales y familiares con respecto a las personas con diversidad funcional. Pero en una etapa de la historia humana caracterizada por un enorme desarrollo de la ciencia, la tecnología y el diseño, sería un gran error no hacer mención de la posición de las organizaciones, profesionales y familiares con respecto a la ciencia, la técnica y el diseño que pueden reducir o evitar las barreras provocadas por los entornos.

El diseño arquitectónico de un edificio, armario o cajón y la domótica y la robótica en general, pueden provocar y provocan revoluciones en el respeto y la promoción de la intimidad de las personas con diversidad funcional. En algunas ocasiones hacen falta inversiones económicas importantes (por ejemplo, sustituir las habitaciones compartidas por habitaciones individuales y preparadas para vivir con pareja), pero en otras depende principalmente de una actitud creativa e innovadora por parte de los responsables de los centros (por ejemplo las cerraduras electrónicas a distancia o armarios y cajones adaptados).

9. PERSONAS QUE HAN COLABORADO EN LA REDACCIÓN DE ESTE DOCUMENTO

Canimas Brugué, Joan	Redacción y coordinación del documento.
Acal Olivencia, Rocío	Residencia Pere Mitjans i Roca. Facilitadora de apoyos.
Artal Sánchez, Teresa	Residencia San Ignacio de Loyola. Directora.
Cabiscol Pujol, Pepita	Consortio de Servicios Sociales de Barcelona.
Cañete Villa, Gabriel	Fundación El Maresme. Coordinador del Servicio de Vivienda.
Cruces y Maristany, Albert	Educador del Hogar residencia Les Sureres. Fundación El Maresme.
Cercado Muñoz, Clara	Espacio de Reflexión Ética de la Fundación Pere Mitjans. Directora técnica de viviendas.
Español Clotet, Núria	Espacio de Reflexión Ética de la Fundación Pere Mitjans. Jefe de personal de Recursos Humanos.
Esqué Escoté, Gemma	Hogar residencia Valldaura. Directora.
Ferrer Lorenzo, Antonio	Som - Fundación. Abogado.
Enero Llompart, Eulàlia	Espacio de Reflexión Ética de la Fundación Pere Mitjans. Facilitadora de apoyos.
González Barrufet, Jordi	Residencia Esclat-Marina. Director.

Haro Artigas, Marta	Residencia Pere Mitjans i Roca. Facilitadora de apoyos.
Möller Soler, Ana	Residencia Pere Mitjans i Roca. Facilitadora de apoyos.
Mora Martínez, Elisabeth	Hogar Emili Benedetti. Residente.
Pagès Fàbregues, Sergi	Residencia Vicenses. Residente.
Pérez Rovira, Imma	Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona.
Pérez Utirriaga, Alicia	Residencia Vigatans. Directora.
Platas Gili, Mònica	Responsable de Derechos y Apoyo a la Capacidad Jurídica - Dincat - Plena Inclusió Catalunya
Rabanal Marquez, Daniel	Residencia Vigatans. Residente.
Reyes Martín, Juliana	Residencia Montserrat Betriu. Directora en funciones.
Rodríguez Fernández, Albert	Som - Fundación. Abogado.
Sánchez Fornals, Montse	Espacio de Reflexión Ética de la Fundación Pere Mitjans. Trabajadora social.
Sierra Diaz, Mercè	Hogar Emili Benedetti. Residente.
Silva Hortet, Erik	Espacio de Reflexión Ética de la Fundación Pere Mitjans. Facilitador de apoyos.
Tresserras Basela, Josep	Som - Fundación. Director.
Yesares Dominguez, Lúdia	Espacio de Reflexión Ética de la Fundación Pere Mitjans. Directora técnica del Centro La Marina.
Alcázar, Raúl	Sant Pere Claver - Fundació Serveis Socials. Director