



Residencia con Centro de Día
ABELETXE
Egoitza Egunekeko Zentroarekin

Vitalitas Centros Residenciales, S.I.



REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO CENTRO DE DÍA

2023

RESIDENCIA CON CENTRO DE DÍA
ABELETXE
EGOITZA EGUNEKO ZENTROAREKIN

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CENTROS INTEGRADOS EN LA RED FORAL DE CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Artículo 1. Objeto del Reglamento

El presente reglamento de régimen interno es de aplicación en los centros de día de titularidad foral, Azpiegiturak, SAMP.

Tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, así como promover su calidad de vida en los centros integrados en la red foral de centros de día para personas mayores en situación de dependencia del Territorio Histórico de Bizkaia.

Asimismo, tiene por objeto establecer las obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 2. Identificación del Centro de Día

Denominación: Residencia con Centro de Día Abeletxe

Dirección: C/Abeletxe nº4, Bº Santa Ana

Nº Telf.: 943 25 77 77 **Nº Fax.** 943 25 77 76

E-mail: residenciaabeletxe@vitaliaplus.es

Director/a.: Manuel Diaz Santiago

Entidad Titular: Diputación Foral de Bizkaia. Azpiegiturak, SAMP. Islas Canarias, 21-2º planta. 48015 Bilbao.

Entidad Gestora: Vitalias Centros Residenciales S.L.

Dirección: Avda. De la Libertad 69, Baracaldo

Responsables: José María Cosculluela Salinas

Artículo 3. Tipología del centro

En virtud de lo dispuesto en el Decreto 202/2000, de 17 de Octubre, del Gobierno Vasco, sobre centros de día para personas mayores en situación de dependen-

cia, el centro está destinado, fundamentalmente, a aquellas personas mayores de 60 años que necesitan la ayuda de otras para la realización de sus actividades de la vida cotidiana, así como a aquellas que por circunstancias personales y sociales puedan equipararse a las del mencionado colectivo, en un espacio e instalaciones destinados a tal fin, con un personal y unos programas de actuación propios.

Artículo 4. Objetivos del centro de día

- **Objetivo General**

Favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores en situación de dependencia y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida para ambas partes.

- **Objetivos específicos**

1. Posibilitar la permanencia de la persona mayor dependiente en su entorno habitual.
2. Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible
3. Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Artículo 5. Descripción del centro: capacidad y características

El Centro tiene una capacidad de 30 plazas, divididas en dos unidades: dependencia física y psicogeriatrica. El total de las plazas están destinadas al servicio público foral de centros de día para personas mayores en situación de dependencia, cuya ocupación estará reservada a personas ingresadas por Orden Foral de Acción Social.

Artículo 6. Principios de actuación

La actuación de los centros de día para personas mayores en situación de dependencia se regirá por los principios generales siguientes:

- Principio de Autonomía: El fomento de la autonomía de las personas usuarias, de modo que por parte del servicio no se les proporcione más asistencia tutelar que la estrictamente exigida por su nivel de dependencia física y/o psíquica.
- Principio de participación: La participación en las actividades y en el funcionamiento general del centro.
- Principio de integración: El mantenimiento de las personas usuarias en el entorno comunitario habitual, en consonancia con la propia filosofía asistencial del centro de día.
- Principio de globalidad: La prestación de una atención integral en pos de la consecución del mayor nivel posible de salud y bienestar.
- Principio de atención personalizada: La atención personalizada y adaptada a las necesidades de las personas usuarias.
- Principio de profesionalización: La debida cualificación profesional del personal que presta su servicio en el centro de día para el desempeño de su función, sin perjuicio de la labor del voluntariado social, al que se reconoce su valor complementario.

Artículo 7. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

1. Las personas usuarias del servicio foral de centros de día tienen derecho:

a) Al reconocimiento a su dignidad personal. Entendiéndose por dignidad el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

b) A la preservación de su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente, incluyendo la protección de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservada frente al tratamiento de la información.

c) A la salvaguarda de la confidencialidad de sus datos personales. Es decir, a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias.

d) Al respeto a su autonomía personal en las actividades de su vida cotidiana. A la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

e) Al acceso a la información, entendiéndose por tal el derecho a disponer de cuanta información resulte necesaria para acceder a los servicios y prestaciones del Centro de Día y a hacer de ellos el uso más adecuado y óptimo.

f) A la evaluación de sus necesidades de atención, a fin de garantizar, en su caso, su acceso a los servicios y prestaciones que resulten más adecuados para responder a las mismas, y a la elaboración de un plan de atención individualizado ajustado a las necesidades detectadas durante la evaluación en el plazo de un mes.

g) A la calidad del servicio, teniendo derecho a que los servicios y el Centro cumplan los requisitos materiales, funcionales y de personal previsto en la normativa que les sea aplicable.

h) A la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

i) Al conocimiento y defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

j) Y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

2. Las personas usuarias del servicio foral de centros de día están obligadas:

a) A facilitar la información necesaria y veraz, directamente o mediante autorización para acceder a la misma, a fin de que pueda recibir el servicio con garantía de acierto técnico-asistencial.

b) Al cumplimiento de la normativa de régimen interior.

Las personas usuarias tienen la obligación de conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento del centro de la que es usuaria.

c) Al cumplimiento de las normas de convivencia y respeto mutuo.

d) Al respeto de los derechos de las demás personas usuarias y de las personas profesionales que presten el servicio. En particular, el derecho a la dignidad y la privacidad de todas las demás personas usuarias y profesionales del centro, así como el derecho a la confidencialidad de la información de la que, por cualquier razón, tuvieran conocimiento.

Así mismo, las personas usuarias tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales del Centro de Día, un comportamiento de no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

e) Al respeto de las instalaciones, utilizando correctamente los bienes muebles y las instalaciones del centro.

f) Al respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios.

Las personas usuarias tienen la obligación de respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el servicio.

g) A abonar el precio público por la prestación.

h) Y, en general, al cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente.

3. La lesión de los derechos reconocidos a las personas usuarias del servicio foral de centros de día dará lugar, de acuerdo con la normativa vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

4. El incumplimiento de las obligaciones por parte de las personas usuarias del servicio foral de centros de día puede dar lugar a su baja en el servicio de conformidad con lo previsto en su normativa foral reguladora.

5. La interpretación de los derechos y de las obligaciones recogidos en los números 1 y 2 precedentes se realizará de acuerdo con lo establecido en la Carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, aprobada por Decreto 64/2004, de 6 de abril, del Gobierno Vasco, en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y en el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre centros de día para personas mayores en situación de dependencia, o normativa autonómica que los modifique.

Artículo 8.- Derechos y obligaciones del personal.

1. Las personas profesionales del servicio foral de centros de día tienen los siguientes derechos:

a) Derecho a la dignidad, lo que implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del

resto de profesionales, como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.

b) Derechos laborales. Tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

c) Derecho a la formación. Derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro y a beneficiarse de una formación profesional continua durante toda su vida activa.

d) Derecho a la participación. Las personas profesionales pueden participar en los órganos consultivos y participativos previstos en la Ley de Servicios Sociales y/o en otros que se creen, y pueden presentar denuncias relativas al funcionamiento del centro de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, sobre autorización, registro, homologación e inspección de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

e) Derecho a la calidad del servicio: Tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

2.- Las personas profesionales del servicio foral de centros de día tienen las siguientes obligaciones:

a) Obligaciones laborales: Tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

b) Deber de comunicación: Tienen obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos en los términos contemplados en la legislación vigente.

c) Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interior: Tienen obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento del centro.

d) Cumplimiento de las normas de convivencia: Tienen obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en el centro.

e) Respeto a las personas: Tienen obligación de respetar todos los derechos reconocidos en la normativa específica. Tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio. Deben respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante. Tienen obligación de facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.

f) Respeto de las instalaciones: Tienen obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones del centro.

g) Comunicación de irregularidades: Tienen obligación de poner en conocimiento de la persona responsable del centro, o si lo estiman necesario, de la persona responsable del departamento del que depende el servicio competente para desarrollar las funciones de inspección, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

h) Respeto de las fechas y de los plazos de intervención: Tienen la obligación de respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio, y respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones en los planes individuales de atención y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en la normativa específica.

i) Mantener la confidencialidad de los datos personales de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias cumpliendo en todo momento las medidas organizativas implantadas por el Centro para garantizar la correcta custodia de los datos personales

3. La interpretación de los derechos y de las obligaciones recogidas en los números 1 y 2 precedentes se realizará de acuerdo con lo establecido en la Carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, aprobada por Decreto 64/2004, de 6 de abril, del Gobierno Vasco, en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y en el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre centros de día para personas mayores en situación de dependencia, o normativa autonómica que los modifique o sustituya.

Artículo 9. Admisión, periodo de adaptación, bajas y ausencias

a) Admisiones. El ingreso en el centro como persona usuaria del servicio público foral de centros de día se produce por Orden Foral del/de la Diputado/a Foral de Acción Social en la fecha indicada en dicha resolución.

Al ingreso de cada persona usuaria se lleva a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elabora un plan individualizado de atención (PAI) en el plazo de un mes desde su ingreso y que comprende todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijan los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

Deberá existir un expediente de cada persona usuaria, en el que conste la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda

derivarse del plan que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.

b) El periodo de adaptación

Durante los primeros meses inmediatamente posteriores a su ingreso en el centro de día, la persona usuaria completará un periodo de adaptación a las características y funcionamiento del centro.

Este periodo de adaptación debe ser especialmente considerado dentro del plan de atención individualizado elaborado por el centro para la persona usuaria de nuevo ingreso.

Si pese al apoyo técnico llevado a cabo a través de la aplicación del plan de atención individualizado, el personal del centro observa inadaptación de la persona usuaria al centro, la dirección del centro informará en este sentido a Azpiegiturak, SAMP, quien a su vez informará al Servicio de Centros para su estudio y posterior dictamen por la Comisión Técnica de Valoración de Personas Mayores, previa evaluación de la situación por el equipo de valoración sanitaria y social correspondiente.

c) Reserva de plaza

Las personas usuarias del centro de día foral tienen derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del centro en las siguientes condiciones:

En el supuesto de ausencia voluntaria, siempre que el periodo de ausencia no sea superior a 60 días por año natural, para la modalidad de lunes a viernes y 20 días por año natural en la modalidad de sábado y domingo, salvo que concurren circunstancias excepcionales apreciadas por la unidad administrativa competente.

En caso de ausencia obligada por internamiento en algún centro hospitalario, psiquiátrico o similar el derecho a reserva de plaza se mantendrá mientras dure el internamiento.

Dicha reserva de plaza será abonada en su totalidad por la persona usuaria, sin que se produzca, por tanto, descuento alguno en su aportación.

Todo ello amparado en el artículo 19 del Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, regulador del sistema de acceso a centros de día para personas mayores en situación de dependencia de titularidad de la Diputación Foral de Bizkaia, o normativa foral que lo sustituya.

d) Bajas

Las bajas pueden ser voluntarias, a demanda de la propia persona usuaria o en su caso del/de la familiar responsable, o bien puede ser el Servicio de Centros del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia quien considere a la persona usuaria como no apta para este recurso

Los **motivos de exclusión**, según Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, que regula el sistema de acceso a los centros de día para personas mayores en situación de dependencia o normativa foral que lo sustituya, son los siguientes:

- Precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente.
- Precisar elevado nivel de cuidados fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del centro de día.
- Padecer enfermedades infecto-contagiosas, excepto aquellos casos en que, en función de su vía de transmisión, se consideren susceptibles de poder ser atendidos en un centro de día.
- Sufrir efectos anti terapéuticos derivados de la utilización del centro de día (transporte, uso de grúas y otras ayudas técnicas, relaciones con otras personas, etc..)
- Rechazar el tratamiento que corresponda.
- Padecer trastornos de conducta que puedan dificultar la convivencia u originar algún tipo de riesgo para el resto de personas usuarias y trabajadoras del centro.
- No poder mantener la sedestación durante el tiempo de permanencia en el Centro de día.
- Encontrarse en situación de encamamiento o asimilable.
- Precisar cambios posturales.
- No participar en las actividades del centro de día.
- No asistir al centro de día un mínimo de 7 horas al día.
- No disponer de domicilio o residencia adecuado a sus circunstancias.
- No disponer de un apoyo social suficiente que garantice la adecuada permanencia en el entorno.

La Dirección del centro de día comunicará a Azpiegiturak, SAMP, y esta a su vez al Servicio de Centros del Departamento de Acción Social las bajas el mismo día en que se produzcan.

Artículo 10. Precios públicos, forma de pago y prestaciones

1. Las personas usuarias del servicio público foral de centro de día deben abonar, por la prestación del servicio de centro de día, los precios públicos que estén vigentes en cada momento.

La gestión y liquidación del precio público corresponde al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

La fijación del importe, total o parcial del precio público a abonar mensualmente por la persona usuaria se realiza mediante Orden Foral del/de la Diputado/a Foral de Acción Social, dicho importe será abonado al propio centro de día.

En caso de impago de dos mensualidades seguidas el centro de día informará a la Diputación Foral de Bizkaia, quien valorará la posibilidad de que la persona usuaria pierda el derecho a la plaza pública.

En los supuestos de baja la persona usuaria debe abonar el precio público correspondiente al día en que se produce la baja.

Los servicios complementarios cuyo costo no se encuentra incluido en el precio público por cuenta de la personas usuarias (peluquería, farmacia,...) serán abonados directamente al centro o al/a la profesional que los hubiera prestado.

2. Prestaciones incluidas en el precio público. Se encuentran incluidas en el precio público, de conformidad con el Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, que regula el sistema de acceso a los centros de día para personas mayores en situación de dependencia o normativa foral que lo sustituya, las siguientes prestaciones:

- Atención personal básica.- Se prestará, asimismo, una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona usuaria, mediante la elaboración de un plan de atención integral, personalizado en atención a la discapacidad de la persona usuaria.
- Atención sanitaria.- El servicio foral de centro de día proporcionará a las personas usuarias atención de carácter preventivo, vigía, siendo la intervención asistencial competencia de la Sanidad Pública o la Sanidad Privada que tuviera contratada la persona usuaria.

- Higiene.- Se prestará servicio de higiene a las personas usuarias que lo precisen, de forma que se garantice la higiene completa, durante la prestación del servicio.
- Readaptación para las actividades de la vida diaria.- Incluirá aquellas actividades o programas que fomenten el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr si no la recuperación de las facultades, sí el freno de la merma de las mismas dentro de la patología de cada caso.
- Dinamización sociocultural.-Este programa tendrá unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.
- Asistencia social.-Se prestará el servicio de asistencia social a las personas usuarias que lo precisen en función de sus necesidades.
- Apoyo a familiares de personas usuarias.-Se procurará el apoyo a las familias, trabajando especialmente la información y formación de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria.
- Servicios de restauración.-El servicio de restauración se realizará respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. En caso necesario, y bajo la supervisión de personal sanitario se elaborarán dietas específicas para cada patología.
- Transporte. Para la prestación de este servicio el Centro de Día garantizará la disponibilidad de, al menos, con un vehículo adaptado; el transporte se facilitará por medios propios o ajenos y dará servicio a todo el área de influencia del Centro. El transporte comprenderá el acompañamiento de la persona usuaria desde el punto de recogida; así como el retorno al mismo punto al finalizar jornada. El transporte se prestará de forma que la persona usuaria llegue al centro no más tarde del horario de inicio de la actividad. El equipo técnico del centro de día se reserva el derecho, por organización interna y/o por razones asistenciales, de modificar el horario del transporte previo aviso y bajo justificación expresa.

3. Prestaciones no incluidas en el precio público y no obligatorio para el centro de día. No se encuentran incluidas en el precio público las siguientes prestaciones:

- Rehabilitación específica
- Asistencia psiquiátrica
- Odontología

- Medicamentos no cubiertos por la seguridad social
- Gastos de traslado a centros sanitarios
- Gastos de gerocultor/a acompañante a centros sanitarios
- Podología
- Material de uso personal (silla de ruedas, andador...)
- Teléfono, Internet
- Peluquería
- Y en general todo aquello no incluido en el punto 2

Artículo 11. Normas de funcionamiento interno

a) De carácter general. La persona usuaria y, en su caso, sus familiares o tutores/as están obligados a:

- Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y colaborar con ello en su mantenimiento.
- Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones del centro.
- Mantener un comportamiento correcto en su relación con el resto de personas usuarias y con los/las trabajadores/as del centro de día.
- Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen individualizadamente por el centro.
- Respetar las normas de seguridad e higiene en el propio centro.
- Si encuentra algún objeto extraviado deberá entregarlo al personal del centro.

b) Normas sobre comidas y comedor

El servicio de restauración incluye los servicios de desayuno, comida y merienda, los cuales son servidos en los comedores en los siguientes horarios:

- Desayuno: 9:00-10:30
- Comida: 12:30-14:30
- Merienda: 16:00-17:00

En estas comidas se debe respetar el cumplimiento de una correcta nutrición en calidad y cantidad, estableciéndose bajo la supervisión del personal sanitario dietas específicas para cada patología.

Se puede optar entre dos menús alternativos. Existe la posibilidad de elaborar dietas especiales, bajo dirección y supervisión del personal especializado.

No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos, o servilletas.

Se deben observar las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para las demás personas.

Se debe prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando en su caso, las medidas técnicas precisas.

c) Normas sobre la ropa

Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, así como reponerla a su cargo.

Toda ropa debe ser marcada de forma inteligible y en sitio bien visible. El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

d) Normas sobre el cuidado personal

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, y otros similares) son a cargo de la persona usuaria.

El material de incontinencia es aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

e) Normas sobre la seguridad

Se establecen las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole

física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad.

f) Normas sobre servicios médicos

El servicio médico de las personas usuarias del centro de día es responsabilidad del Centro de Salud correspondiente. El Centro de Día dispone de Servicio de enfermería para el seguimiento de los cuidados de la persona usuaria en coordinación con el Centro de Salud.

Se debe dar información completa y comprensible a la persona usuaria acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea y dejando constancia del rechazo de alguna medida o tratamiento por medio de firma de la propia persona usuaria o de un/a familiar de referencia, o de su representante legal (tutor/a).

g) Normas sobre horarios y visitas

El Centro de Día permanecerá abierto los doce meses del año. El Servicio de Centro de Día se prestará según Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, que regula el sistema de acceso a los centros de día para personas mayores en situación de dependencia o normativa foral que lo sustituya, en ningún caso cabrá la posibilidad de establecer vacaciones o puentes. Deberá poder atender a las personas mayores acogidas como mínimo 8,5 horas diarias ininterrumpidas (incluido el tiempo transcurrido en el transporte). El horario de inicio de la actividad será el comprendido entre la 8 y las 9,30 horas a.m.

Las visitas a las personas usuarias se efectúan en horario de mañana y tarde, (cada centro detallará su horario). Las visitas que se realicen fuera del horario establecido por el centro están condicionadas a la organización del mismo y deben motivarse con la imposibilidad de realizar la visita fuera del horario normal.

Las visitas deben respetar las instalaciones, las actividades del centro de día y su reglamento interno, así como al resto de las personas usuarias.

En determinadas ocasiones y en beneficio de la salud de la persona usuaria, el equipo sanitario puede restringir las visitas.

h) Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios

La persona usuaria puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos del centro de día, siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

i) Prohibición de fumar

Se prohíbe fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del centro, salvo lugares habilitados al efecto. En todo caso se estará a lo dispuesto en la normativa en vigor sobre la materia.

Artículo 12. Comunicaciones ordinarias

La Dirección del centro tiene establecido un sistema para las comunicaciones, para consultar cualquier situación referente a la vida ordinaria, funcionamiento del servicio o a la atención de las personas usuarias.

Cuando se haya agotado esta primera vía sin respuesta satisfactoria sobre situaciones relacionadas con el funcionamiento general del centro, o con la atención prestada concretamente a alguna persona usuaria, se puede acudir a la Dirección del centro.

Artículo 13. Participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades

La Dirección del centro dispone de los órganos de participación necesarios para la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del mismo (cada centro detallará los suyos).

Artículo 14. Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones

1. En el centro existe la Unidad de Atención a la Persona Usuaria encargada de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas.

2. Son funciones de dicha unidad:

- Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las

personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.

- Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
- Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional.
- Dar traslado de la sugerencia o queja a la unidad o servicio correspondiente a efectos de tramitación en caso de que, tras su recepción, la unidad de atención a la persona usuaria estimara que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo.
- Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.

3. Se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo.

4. Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

5. Los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de las sugerencias y quejas son los regulados en las disposiciones normativas aplicables las cuales son entregadas a las personas usuarias en el momento del ingreso, siendo la Unidad de atención a la persona usuaria del centro la encargada de informar sobre los mismos.

Los centros integrados en la red foral de centros de día para personas mayores en situación de dependencia deben utilizar el modelo de *formulario de sugerencias y quejas* que se adjunta al presente reglamento. Sin perjuicio de que las personas interesadas puedan utilizar el formulario de quejas y sugerencias del Departamento Foral de Acción Social.

Cada centro deberá llevar un registro de sugerencias y quejas.

Artículo 15.- Documentación relativa a las personas usuarias

La documentación relativa a las personas usuarias del centro de día estará a disposición del Servicio de Centros y del Servicio de Inspección y Control del Departamento Foral de Acción Social, así como de Azpiegiturak, SAMP para el ejercicio de las competencias administrativas que corresponden.

Artículo 16.- Protección de datos.

Los datos de la persona usuaria (y, en su caso su responsable/ tutor/a legal) serán tratados por Azpiegiturak, SAMP y la entidad gestora del centro de día, con la finalidad de gestionar adecuadamente la asistencia y servicios ofrecidos a la persona usuaria. Dicho tratamiento se hará en base al consentimiento expreso de la persona (o, en su caso su responsable/ tutor/a legal). El Centro garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos personales, que solo serán cedidos a terceros cuando el acceso a dichos datos sea necesario para garantizar la correcta asistencia a la persona usuaria, o para el control y/o seguimiento de este servicio por parte de Diputación Foral de Bizkaia, Osakidetza, u otros Organismos habilitados a tal efecto.

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la prestación de estos servicios y/o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales.

La política de privacidad de Azpiegiturak, SAMP garantiza a la persona usuaria en todo caso la posibilidad de ejercitar sus derechos: el acceso a los datos personales relativos a la persona interesada, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, el derecho a la portabilidad de los datos, o a oponerse al tratamiento, pudiendo ejercitar dichos derechos

- por correo ordinario dirigido a Azpiegiturak, SAMP Islas Canarias 21, 2º, 48015 Bilbao o bien por e-mail: lopd.azpiegiturak@bizkaia.eus

- ante el Delegado de Protección de Datos de Azpiegiturak, SAMP: Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la información y Protección de datos, adscrito directamente al Gabinete de Modernización, Buen Gobierno y Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia: dpo@bizkaia.eus

También puede realizar sus reclamaciones:

- ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) o Agencia Vasca de Protección de Datos (www.avpd.eus).

02 de Enero de 2023

