

RESIDENCIA “MANUEL HERRANZ”



POZUELO DE ALARCÓN



Residencia “Manuel Herranz”
Calle García Martín nº 25
Pozuelo de Alarcón, CP:28224 (Madrid)
Tlf:913521945- Fax: 913526347
evdpozuelo@gmail.com

Art. 01: TITULARIDAD Y ACTIVIDAD.

- a. La Residencia para personas mayores “Manuel Herranz”, con número de registro C-0225 de la Comunidad de Madrid, ubicada en la Calle García Martín nº25, Pozuelo de Alarcón (Madrid) tiene como objeto principal el cuidado de señoras con o sin dependencia funcional y/o cognitiva
- b. Se trata de una entidad sin ánimo de lucro, perteneciente a la federación Lares. Son titulares de la misma las Religiosas Esclavas de la Virgen Dolorosa, cuya máxima representación en el centro ostenta la Directora, como persona delegada del Gobierno General de la Congregación.

Art. 02: DE LOS USUARIOS.

- a. **Edad:** se establece como edad mínima de ingreso los 60 años. Excepcionalmente, puede alterarse esta norma en atención a casos concretos con posterioridad a un periodo de evaluación.
- b. **Sexo:** el colectivo atendido es exclusivamente femenino.

Art. 03: PROCEDIMIENTOS, REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN PARA LA ADMISIÓN.

3.1. PROCEDIMIENTOS:

- a. Los ingresos deberán ser elegidos de forma libre por la usuaria. Las peticiones de plaza se realizarán por la propia interesada o por una persona delegada de esta y se dirigirán a la directora del centro. Será necesario conocer personalmente a la solicitante a través de una entrevista y, a ser posible, también a sus familiares. Se realizará una valoración previa de la usuaria interesada por parte del equipo interdisciplinar (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional y DUE), para elaborar un informe acerca de las capacidades y necesidades de esta.
- b. Los ingresos solicitados a través de intervención administrativa o judicial, se hará siempre por escrito dirigido a la dirección de la residencia y la concesión de la plaza supondrá, por la parte solicitada, la aceptación de todos los apartados y artículos del presente REGLAMENTO DE REGIMÉN INTERNO. A estas solicitudes la Dirección del centro responderá siempre por escrito con la decisión tomada al respecto, precio de la estancia, condiciones excepcionales si las hubiere, etc...



Residencia “Manuel Herranz”

Calle García Martín nº 25
Pozuelo de Alarcón, CP:28224 (Madrid)
Tlf:913521945- Fax: 913526347
evdpozuelo@gmail.com

- c. Se elaborará una lista de espera para la que se tendrá en cuenta la fecha de presentación de las solicitudes. No obstante, la decisión de ingreso en el Centro recae, en delegación de la entidad titular del mismo, en su Dirección, la cual otorgará o denegará la plaza solicitada de acuerdo a los resultados de la valoración y las normas establecidas en el presente reglamento de régimen interno.
- d. La fecha de ingreso en el Centro, una vez admitida la solicitud, será comunicada a la interesada o su representante por la Dirección del centro. En el supuesto de que, por petición de la residente o su representante no se produjera el ingreso en la fecha establecida, se exigirá el pago del importe del valor por estancia y día del total de los días de retraso en el ingreso, al cual se restará el descuento de manutención.
- e. El centro podrá exigir un ingreso correspondiente a quince días de estancia en concepto de “RESERVA DE PLAZA”. El periodo de reserva será de diez días, perdiendo el derecho a la plaza en el supuesto de que no ingresará dentro del plazo establecido así como el importe de la reserva.
- f. El centro podrá exigir el depósito en concepto de “FIANZA” de una cantidad máxima equivalente a quince días del precio mensual pactado con el usuario o su representante que se incluirá en la liquidación que, en su día, se realice al extinguir el contrato. Como norma general, se destinará la cantidad ingresada como “RESERVA DE PLAZA” para este fin.

3.2. CONDICIONES, REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN PARA LA ADMISIÓN:

3.2.1. DOCUMENTACIÓN:

- a. Documento Nacional de Identidad o tarjeta de residencia en vigor
- b. Cartilla de la Seguridad Social o de afiliación a Sociedad o Seguro privado con la documentación anexa necesaria para ser utilizada.
- c. Certificado médico actual donde necesariamente se harán constar:
 - Antecedentes personales, patologías, alergias y tratamiento, además de especificar visitas o consultas facultativas a realizar especificando fecha y lugar de la consulta.
 - Certificado de no padecer enfermedad psiquiátrica y/u orgánica que necesite tratamiento en un establecimiento hospitalario o psiquiátrico.
 - Certificado de no padecer enfermedad infecto-contagiosa.



- d. Copia de la sentencia de incapacitación y nombramiento del tutor legal, si se da el caso, así como de la sentencia de internamiento involuntario mediante autorización judicial de ingreso.
- e. Fotocopia del DNI y datos personales y de contacto del responsable y/o familiares.

3.2.2. OTROS REQUISITOS:

- a. Atenerse a las condiciones especificadas en el presente Reglamento de Régimen Interno
- b. Aportar la ropa y enseres personales debidamente marcados con etiquetas en lugar visible con el código asignado por la Dirección.

3.2.3. CONDICIONES:

- a. La solicitante o persona responsable legalmente deberá firmar el contrato de ingreso en señal de aceptación del centro y del presente reglamento de régimen interno.
- b. Un familiar o persona responsable, deberá firmar en la ficha de interna o de contactos, la expresa responsabilidad sobre la solicitante y la plena colaboración con la Residencia en las situaciones especiales que pudieran presentarse, a saber, traslados, internamientos en centros hospitalarios o asistenciales especializados o la baja en el centro. En estos casos será responsabilidad de la persona responsable, hacerse cargo tanto de la residente como de los gastos ocasionados a partir de la salida del centro, incluso cuando, por la urgencia del caso o a criterio del facultativo de la residencia o la dirección, no pudiera contactarse con la persona responsable hasta después de realizado el traslado y hospitalización

Así mismo, en caso de fallecimiento, se hará cargo de las gestiones correspondientes a efectos de trámites y traslados así como de dejar libre de enseres y ropa la habitación que ocupó la usuaria.

Art. 04: DERECHOS BÁSICOS DE LAS USUARIAS DEL CENTRO.

- a. Derecho a la intimidad y no-divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- b. Derecho a la integridad física y moral y a un trato digno tanto por parte del personal del Centro como de los otros usuarios.



Residencia “Manuel Herranz”

Calle García Martín nº 25
Pozuelo de Alarcón, CP:28224 (Madrid)
Tlf:913521945- Fax: 913526347
evdpozuelo@gmail.com

- c. Derecho a recibir las atenciones necesarias que permitan satisfacer, de manera adecuada, sus necesidades básicas (alimentación, higiene, etc.)
- d. Derecho a no ser discriminados en el tratamiento por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- e. Derecho a la información y a la participación de los usuarios o de sus representantes legales.
- f. Derecho a una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- g. Derecho a que se les faciliten las prestaciones sanitarias, así como a los tratamientos técnicos-científicos y asistenciales, a través del Servicio Madrileño de Salud o de la Mutua a la que pertenezcan los residentes.
- h. Derecho a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, promovándose las relaciones periódicas con sus familiares o tutores.
- i. Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el Centro por voluntad propia cuando no se trate de un ingreso involuntario con sentencia judicial.
- j. Derecho a ser protegidos por Ley, tanto ellos como sus bienes, cuando como consecuencia de la pérdida de sus facultades mentales, pierdan su capacidad de autogobierno.

Art. 05: OBLIGACIONES BÁSICAS DE LAS USUARIAS DEL CENTRO.

- a. Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia entre los usuarios y el personal que presta sus servicios en el Centro.
- b. Respetar los derechos de los demás usuarios.
- c. Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del Centro.
- d. Abonar el importe de las liquidaciones de estancias o los precios de los servicios que se establezcan.
- e. Facilitar correctamente los datos que puedan dar lugar al derecho a la prestación o servicio.
- f. Someterse a los exámenes o reconocimientos periódicos de salud que le sean propuestos por los miembros del equipo multidisciplinar.
- g. Comunicar a la Dirección las salidas que hagan, así como las ausencias prolongadas.
- h. Cuidar el mobiliario, ropa de cama, etc.
- i. Están obligadas a identificar toda la ropa con el código señalado por la dirección.



Art. 06: REGIMEN DE PAGO, PRESTACIONES Y SERVICIOS.

6.1. REGIMEN DE PAGO

6.1.1 PRECIO:

- a. El precio mensual para el año en curso es de: _____
- b. La residente deberá abonar a la residencia como contraprestación económica por su estancia la cantidad estipulada en el Contrato de Admisión en base a la relación de tarifas de la residencia publicitada anualmente en el tablón de anuncios. La relación de tarifas establece el precio según el tipo de habitación y las características psico-físicas de la usuaria.
- c. En la tarifa de estancia están incluidos los Servicios Básicos prestados por la Residencia, que se detallan en el apartado Servicios de este Reglamento.
- d. Los servicios que se detallan como Complementarios en el apartado Servicios no están incluidos en la tarifa general de estancia. Serán facturados detalladamente por la residencia para su abono por parte de la residente.
- e. Se establecerá un suplemento de 10€ diarios para el año en curso como “plus de asistencia temporal” en aquellas residentes que por procesos agudos requieran de asistencia extra.

6.1.2 FORMA DE PAGO:

- a. Las estancias se abonarán por mensualidades anticipadas dentro de los diez primeros del mes mediante cargo por domiciliación bancaria al número de cuenta facilitado por la usuaria o su representante.

6.1.3 ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS:

- a. La tarifa se incrementará anualmente según el IPC.
- b. El valor de la plaza podrá sufrir modificaciones siempre que, por modificaciones del estado psicofísico de la residente, así se requiera.



6.1.4 FINANCIACIÓN DE LA RESIDENCIA:

- a. La Residencia Manuel Herranz pertenece a una entidad sin ánimo de lucro y su financiación está basada en la aportación de los usuarios.
- b. El centro no tiene prevista solicitud de subvenciones y/o ayudas económicas procedentes de organismos autonómicos y/o nacionales.
- c. La Residencia acepta los donativos de quienes desean colaborar con el bien colectivo del centro y su obra. Dichos donativos se destinarán principalmente al mantenimiento general.

6.2. PRESTACIONES Y SERVICIOS

6.2.1 Servicios Básicos (incluidos en la tarifa básica de servicios)

- a) **De carácter residencial.**
 - Alojamiento.
 - Manutención.
 - Servicio de lavandería.
- b) **De atención especializada.**
 - Servicio Médico: prevención y promoción de la salud.
 - Servicio Psicológico: apoyo psico-social.
 - Servicio de Enfermería: atención de enfermería y vigilancia médica.
 - Servicio de Fisioterapia y Terapia Ocupacional: rehabilitación de las capacidades funcionales, actividades lúdicas y grupales.
- c) **De carácter religioso.**
 - Misa diaria.
 - Acompañamiento espiritual.
 - Integración y participación en la vida comunitaria.

6.2.2 Servicios Complementarios (no incluidos en la tarifa básica):

- a) Peluquería
- b) Podología
- c) Acompañamiento y traslados a consultas médicas



Art. 07: REGLAS DE FUNCIONAMIENTO.

7.1. HORARIOS:

a. Se establecen los siguientes horarios:

- ✓ Levantar: De 7.00h a 10.00h
- ✓ Desayuno: De 8.45h a 10.30h.
- ✓ Comida: De 12.30h a 13:30h (1º turno)
De 13.30h a 14.30h (2ª turno)
- ✓ Siesta: De 14.30h a 16.00h
- ✓ Merienda: De 16.30h a 17.00h
- ✓ Cena: De 19.30h a 20.30h (1º turno)
De 20:20 a 21.00h (2º turno)
- ✓ Acostar: De 20.30h a 22.00h

b. La hora de levantarse y de descanso deben cumplirse en cuanto sirven para respetar el sueño-silencio. A partir de la hora indicada como “acostar” y hasta la hora “levantar” es indispensable guardar el necesario silencio procurando no realizar actividades que puedan causar molestias a las demás usuarias del Centro.

c. El horario de las comidas se debe respetar escrupulosamente. No se servirán comidas fuera de las horas indicadas salvo por causa justificada (visita médica o ausencia por otras gestiones). Es obligación de la usuaria comunicar su ausencia a estas horas.

7.2 Sobre las habitaciones:

a. Con el fin de proporcionar un ambiente más familiar, el residente podrá decorar la habitación a su gusto (con cuadros, fotos, etc.). Podrá implementarla con electrodomésticos como TV, nevera, etc. previa consulta a la dirección, teniendo en cuenta que sus derechos los adquiere respecto a una plaza, no a la titularidad de la habitación.

b. La limpieza de las habitaciones depende directamente del personal del centro. Durante el tiempo de permanencia del personal de limpieza en la habitación y para no entorpecer su trabajo, no deberá hacerse uso de la misma, salvo necesidades de urgencia. Cualquier discrepancia al respecto deberá tratarse con la Dirección, no pudiendo el residente o sus familiares dirigirse o dar instrucciones al personal de limpieza, lavandería o mantenimiento.



- c. No se tendrán en las habitaciones productos tóxicos como lejía, amoníaco, alcohol, etc.
- d. Está prohibido todo tipo de armas, así como el uso de aparatos eléctricos u otros que conlleven riesgo de incendio tales como infernillos, velas, planchas...
- e. Queda prohibido fumar en el interior del edificio.

7.3 Sobre los espacios comunes:

- a. Las salas de estar se podrán utilizar durante todo el día. La televisión se encenderá cuando las usuarias lo requieran y su uso se hará de acuerdo a la mayoría.
- b. Las áreas verdes están a disposición de las usuarias siempre que lo deseen.
- c. A disposición de las usuarias se encuentra la Capilla, a la cual pueden acceder voluntariamente cuando lo deseen.

7.4 Sobre el servicio de lavandería:

- a. El centro se ocupará de la limpieza de la ropa del residente que permita el lavado a máquina, no pudiéndose responsabilizar de la conservación ni limpieza de prendas que necesiten limpieza en seco. Tanto la recogida como la posterior devolución, se realizará siempre por personal del centro.
- b. Es obligatorio para evitar pérdidas y errores en la devolución de las prendas, que estas se encuentren correctamente marcadas con el nombre y primer apellido del residente con etiquetas cosidas a la ropa. Es responsabilidad del residente o sus familiares el marcaje y conservación del marcaje de las mismas. El centro no se hace responsable de las pérdidas de prendas que no se encuentren correctamente marcadas.
- c. Dado el rápido desgaste de las prendas de vestir por la necesaria frecuencia de lavado, se recuerda la obligación del residente de mantener su vestuario en buen uso ocupándose de su periódica renovación. La Residencia no se responsabiliza del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o alteración de los tejidos.



7.5 Sobre las relaciones con el personal.

- a. El personal del Centro dispone de lugares reservados para su uso exclusivo que no se utilizarán por los usuarios.
- b. El personal del Centro necesita la colaboración de todos los usuarios que, sin duda, repercutirá en el buen funcionamiento de los servicios que se les presten, permitiendo dar una mejor calidad en la atención.
- c. Está prohibido dar propinas o retribuciones a los empleados por sus servicios. Los obsequios a los miembros de la plantilla quedan limitados al periodo navideño y a objetos de escasa relevancia económica, previa consulta con la Dirección del centro.
- d. Las discrepancias que se puedan producir entre la usuaria y el personal del Centro, serán analizadas y resueltas por la Dirección, nunca por la usuaria, familia o responsables de la misma.

7.6 Sobre los objetos de valor y el dinero.

- a. El Centro no se hará responsable de la pérdida de cualquier objeto de valor o dinero que no sea depositado en la dirección del Centro, contra recibo del mismo.
- b. En caso de pérdida de cualquier objeto, deberá comunicarse a la Dirección o persona responsable.
- c. Cualquier objeto que se encuentre, habrá de ser entregado inmediatamente a la Dirección o persona responsable, a fin de localizar a su propietario.
- d. La Dirección pone a disposición de las usuarias una caja fuerte para depositar objetos de valor, la recepción se realiza previa firma de un documento que detalle el objeto depositado.

7.7 Sobre la atención ofrecida.

- a. Se garantizará la atención integral de los residentes en el conjunto de sus necesidades básicas de alimentación, higiene personal y cuidados generales.



- b. Asimismo, a los usuarios que precisen ayuda para las actividades de autocuidado se les facilitará el aseo personal diariamente y cada vez que las circunstancias así lo exijan.
- c. Existirá personal de vigilancia y atención las 24 horas del día.

7.8 Sobre el servicio médico-sanitario.

- a. Se garantizará que todos los usuarios reciban por el Servicio Madrileño de Salud, la atención médica y los cuidados sociosanitarios que precisen, que serán dispensados por profesionales debidamente cualificados.
- b. Existe un botiquín debidamente dotado y tutelado por personal cualificado.
- c. Cuando no sea posible dar una respuesta adecuada a la dolencia del residente, éste será trasladado al centro hospitalario que corresponda. Para su traslado será acompañado por algún familiar y en su defecto por una persona enviada por el Centro, a cuenta de la familia o de la persona responsable de la usuaria.
- d. La Dirección del Centro podrá adoptar decisiones de carácter urgente por motivos de salud, dando cuenta posteriormente a los familiares, en su caso, y siendo obligatorio su cumplimiento en tanto concurren las causas que las hicieron aconsejables.
- e. Si el usuario quedara ingresado en un centro hospitalario, será la familia la encargada de su atención.
- f. La administración de medicamentos lo realizará el personal del Centro, bajo prescripción facultativa, no pudiendo bajo ningún concepto la usuaria alterar las instrucciones del médico en cuanto a medicamentos o alimentación.

7.9 Sobre el servicio de comedor.

- a. El servicio de manutención recoge un menú único para todos los residentes. Existen menús especiales que se servirán a los residentes que, por expresa orden facultativa, los precisen. El menú semanal se expondrá en cada comedor con un mínimo de 24h de antelación y estará supervisado por el médico del centro.
- b. No está permitida la presencia de visitas y/o familiares en los comedores durante el turno de comidas.



- c. No está permitido introducir o sacar alimentos de los comedores ni utensilios tales como vasos, platos, cuchillos....
- d. Los horarios serán los establecidos en este Reglamento, debiendo ser cumplidos por todos los usuarios.
- e. Sólo se servirán comidas en las habitaciones en casos excepcionales y siempre por prescripción facultativa.

7.10 Sobre las medidas higiénico-sanitarias.

- a. Se procederá, previa ducha o aseo personal del usuario, al cambio diario de la ropa interior y semanal de la ropa de cama, pijama o camión, toallas y lencería de comedor y, en caso necesario, a la muda inmediata cuando las circunstancias así lo requieran.
- b. Se realizará limpieza general y permanente del edificio y sus dependencias, especialmente las de uso más intenso, así como su desinfección.
- c. La desinsectación y desratización se realizará dos veces al año, o cuantas veces lo exijan las circunstancias, por empresa debidamente acreditada.

7.11 Sobre el mantenimiento del Centro residencial.

- a. Se prestará especial atención a la conservación y reparación del mobiliario, instalaciones y maquinaria a fin de evitar su deterioro.
- b. Está prohibida la entrada de mascotas al edificio.

7.12 Sobre la información a los familiares:

- a. Al menos con una periodicidad semestral, se informará a los familiares más directos o a los responsables de los usuarios de la situación en que éstos se encuentren. En todo caso, esta comunicación se producirá cada vez que las circunstancias así lo requieran.



Residencia "Manuel Herranz"
Calle García Martín nº 25
Pozuelo de Alarcón, CP:28224 (Madrid)
Tlf:913521945- Fax: 913526347
evdpozuelo@gmail.com

- b. En caso que se requiera información diaria de una residente, ya sea telefónica o personalmente, se realizará en el siguiente horario:

- ✓ Mañana: 10:00 a 12:00 horas.
- ✓ Tarde: 16:00 a 20:00 horas.

Las consultas también podrán realizarse via e-mail dirigidas al correo de la Dirección.

7.13 Sobre las visitas:

- a. Las residentes podrán recibir visitas todos los días en el siguiente horario:

- ✓ Mañana: 11:00 a 13:00 horas.
- ✓ Tarde: 16:30 a 20:00 horas.

7.14 Sobre las salidas:

- a. Los residentes podrán salir del Centro siempre que sus condiciones físicas o cognitivas se lo permitan, solos o acompañados, comunicándolo, preferiblemente, al personal de enfermería, o a la persona responsable de la planta y/o en portería. El horario de salida es a partir de las 9:00 hasta las 20:00.
- b. Cuando la salida afecte a los horarios del comedor establecidos, deberá comunicarse obligatoriamente en el botiquín con el fin de poder proporcionar la medicación correspondiente.
- c. El regreso a la Residencia, en casos excepcionales y previa comunicación a la Dirección, puede realizarse después del horario establecido.

7.15 Sobre la comunicación con el exterior:

- a. Telefónico: en cada planta se dispone de una línea en la que puede recibir llamadas, todas pasan por la centralita de la Residencia.
- b. Correspondencia: la usuaria puede utilizar este medio de comunicación sin restricción alguna y en completa intimidad.



7.16 Sobre la participación en las actividades del Centro:

- a. La participación en las actividades de Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicología y sociorrecreativas es muy recomendable por sus beneficios físicos y cognitivos.
- b. La participación en las actividades lúdicas es voluntaria, aunque muy aconsejable para el buen estado ánimo de las usuarias.
- c. El centro, debido a su ideario religioso, ofrece un amplio abanico de actividades tales como misa, rezo de rosario, seminarios. La participación en las actividades religiosas es voluntaria.

Art. 08: REGULACIÓN DE LAS AUSENCIAS Y BAJA DEFINITIVA.

8.1 Ausencias:

- a. En el supuesto de ausencias voluntarias no superiores a sesenta días, computados dentro de cada año natural, las usuarias tendrán derecho a la reserva de la plaza pero el centro podrá cobrar el precio de la estancia deduciéndose del mismo el coste de la alimentación. De igual forma se procederá en el caso de estancias transitorias forzosas.
- b. Las residentes podrán ausentarse del centro por vacaciones u otros motivos de forma voluntaria informando a la Dirección del tiempo de la duración de la salida, así como la forma de contactar con ellas.

8.2 Baja definitiva:

- a. Por voluntad expresa de la residente o de la persona responsable formalizada por escrito y comunicada a la Dirección del centro con una antelación de quince días. El caso contrario, el centro puede facturar al interesado el equivalente al citado plazo como compensación.
- b. En el caso de ingresos producidos por gestiones de administración o judicial, es requisito indispensable la autorización del organismo que solicitó la plaza, debiéndose hacer por escrito indicando la causa de la baja y la fecha a partir de que se conoce.



- c. A petición de la Dirección del Centro debido a las faltas reiteradas por parte de la usuaria de lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Manuel Herranz (Art.10).
- d. Fallecimiento de la residente.

Cualquiera que sea el motivo, se abonará el valor de la plaza correspondiente a la parte proporcional del mes que corresponda a la baja, contando además con los siete días de los que disponen éste o sus familiares para retirar los efectos personales. En caso contrario, el Centro se reserva el derecho de hacer el uso que estime oportuno con dichos enseres.

Art. 09: SISTEMAS DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

- a. Personalmente, dirigiéndose el residente o su representante a la Dirección del centro.
- b. En grupo, bien de forma personal, mediante un portavoz o varios (no más de 5 personas), o por escrito donde aparecerá el nombre de cada residente. La entrega se hará siempre a la Dirección.
- c. El Centro cuenta con Hojas de Reclamaciones, a disposición de los usuarios y sus familiares.
- d. La Residencia agradece las aportaciones de los usuarios y/o familiares que beneficien el buen funcionamiento. Para ello cuenta con un “Buzón de Sugerencias” ubicado en el comedor principal, en el caso del edificio “Residencia” y en la entrada en el caso del módulo “Pabellón”. Serán tenidas en cuenta por la Dirección del centro con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Art. 10: REGIMEN DISCIPLINARIO.

Constituyen faltas cualquier conducta que altere las normas establecidas en el presente Reglamento.

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en: leves, graves y muy graves.

- a. Son faltas leves:
 - 1. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el Centro.



2. Utilización inadecuada de las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
 3. Promover y/o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo ya sea con los residentes, visitantes o personal del Centro.
- b. Son faltas graves:
1. La reiteración de tres faltas leves.
 2. La pernocta del residente fuera del centro sin previa notificación.
 3. La demora injustificada de un mes en el pago del coste de la plaza.
 4. La sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del Centro, del personal de cualquier usuario.
 5. Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
 6. La desidia y abandono en la higiene personal, negándose a recibir asistencia por el personal del establecimiento.
- c. Son faltas muy graves:
1. Malos tratos físicos y psíquicos graves a otros usuarios, personal del Centro o cualquier persona que tenga relación con éste.
 2. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente.
 3. La demora injustificada de dos meses en el pago del coste de la plaza.
 4. La embriaguez habitual o la toxicomanía.
 5. Negarse o impedir la realización de la limpieza diaria del lugar destinado a alojamiento.
 6. El acoso de cualquier clase inferido a otro usuario o al personal del establecimiento.
 7. Ocasionar perjuicios o daños graves en los bienes y/o enseres de la Residencia.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas, serán las siguientes:

- a. **Infracciones leves:** Amonestación verbal.
- b. **Infracciones graves:** Amonestación escrita.
- c. **Infracciones muy graves:** Expulsión del Centro.

En cualquier caso la Dirección del Centro se reserva la consideración sobre la gravedad de cada caso y de las sanciones correspondientes a la vista de las influencias en el resto de residentes.