

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR RESIDENCIA NUESTRA CASA.

Con el fin de satisfacer las necesidades básicas de los usuarios y garantizar la convivencia y el respeto mutuo en la residencia y en el marco de sus derechos y deberes, queda elaborado el siguiente reglamento adaptado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, a la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y al Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la contratación de la gestión del Centro

Contenido:

- I. Condiciones de admisión o ingreso.
- II. Derechos y deberes.
- III. Normas generales.
- IV. Normas referentes a las habitaciones.
- V. Normas referentes al comedor.
- VI. Servicios incluidos.
- VII. Relaciones con familiares.
- VIII. Quejas y sugerencias.
- IX. Régimen de visitas y horarios.
- X. Régimen de participación de usuarios
- XI. Faltas
- XII. Procedimiento Sancionador.
- XIII. Sanciones

I. Condiciones de admisión e ingreso

Corresponde a la Consejería de Familia, Juventud y Políticas Sociales la determinación de las personas que han de ocupar la plaza de Residencia. Se consideran residentes, aquellos que en virtud de la normativa vigente hayan adquirido tal condición y en tanto no concurra una causa que origine la pérdida de aquella.

II. Derechos y Deberes.

Derechos

Los usuarios de la residencia gozan de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico y en particular el artículo 5 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid:

- a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.
- b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.
- c) Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección de este, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.
- d) Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.
- e) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.
- f) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.
- g) Disponer de una Historia Social Única, accesible de forma universal para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.
- h) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.
- i) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.
- j) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.
- k) Participar en los órganos de representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.
- l) Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.
- m) Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados, derecho a:

- a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
- b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
- c) Preservar la intimidad personal y familiar.

- d) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.
- e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- f) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.
- g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.
- h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

Deberes de los usuarios:

Toda persona que acceda a los servicios sociales tiene los siguientes deberes:

- a) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas. No existirá obligación de aportar información, datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.
- b) Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.
- c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.
- d) Acudir a las entrevistas con los profesionales de los servicios sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida propuestas por ellos.
- e) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que se conceden.
- f) Utilizar y cuidar de forma responsable las instalaciones de centros y servicios de atención social.
- g) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.

III. Normas Generales

- a) Los residentes deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la Residencia y en las actividades que se desarrollen.
- b) En las zonas de uso común se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas, y se mantendrá una correcta higiene personal.
- c) Se procurará mantener en buen uso el mobiliario y enseres de la Residencia. Ésta dispone de papeleras y contenedores para el depósito de residuos.

- d) Las diversas dependencias de la Residencia como la cafetería, comedor, salas de estar etc., se destinan a fines y actividades concretas. Se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.
- e) Deben evitarse las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás residentes. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias establecidas por la Dirección de la Residencia.
- f) No se permiten los animales domésticos en la Residencia.
- g) Las incidencias con el personal de la Residencia y las propuestas de mejora en la prestación del servicio, que se considere oportuno plantear, se dirigirán a los responsables designados a tal fin por la Dirección del Centro.
- h) Se recuerda la importancia de la colaboración y participación de todos en conseguir una mejora de la convivencia y de la calidad de vida de los residentes.
- i) Si por circunstancias excepcionales se considerara necesario, la Dirección de la Residencia podrá acordar que se revisen los armarios de los residentes, siempre en presencia de los mismos.
- j) Cualquier actividad que no sea propia de la Residencia, como la organización de colectas, actos de publicidad o propaganda, etc., habrá de ser comunicada previamente a la Dirección y debidamente autorizada por ésta.
- k) No están permitidos, en toda la Residencia, los juegos de azar con resultados lucrativos.
- l) Las personas autorizadas se encargarán de la manipulación de los aparatos de televisión, música, videos, etc., de las zonas comunes.
- m) Al ingreso del residente se realizará un inventario de sus prendas de vestir, prótesis dentales, audífonos, gafas, ayudas técnicas y otros utensilios de uso personal que lleve consigo. Este inventario deberá ser firmado por el residente, o su familiar, y por el representante de la Residencia y ser actualizado cada vez que se de de baja o se incorpore al mismo algún artículo de los enumerados. Estas actualizaciones deberán ser firmadas por ambas partes.
- n) Todos los residentes tendrán derecho al uso y disfrute de los servicios y zonas comunes existentes en la Residencia, de libre utilización y únicamente sujeta a las normas que puedan establecerse para un mayor aprovechamiento de estos.
- o) Queda rigurosamente prohibido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores de la Residencia.
- p) Queda terminantemente prohibido a los residentes fumar dentro de la Residencia.
- q) Las ausencias injustificadas superiores a 45 días al año, podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza.

IV. Normas referentes a las habitaciones

- a. En caso de que los residentes deseen disponer en las habitaciones de aparatos de música, televisores, etc. han de solicitarlo a la Dirección, quien en su caso lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o perturbación a los demás residentes, así como las condiciones técnicas existentes. En el uso de estos aparatos se evitará ocasionar molestias especialmente en las horas nocturnas y en las de descanso.
- b. La Residencia facilita ropa de cama y toallas para uso personal de los residentes, quienes se abstendrán de utilizar sábanas o toallas propias.
- c. La Residencia renovará la ropa de cama y toallas con la frecuencia necesaria para garantizar la higiene, por lo que no es necesario que los residentes la almacenen en los armarios. En éstos no se deberá guardar lencería de la Residencia.
- d. El personal de la Residencia se encarga de efectuar la limpieza de las habitaciones en horario matutino y siempre que sea necesario
- e. No se podrá tener en las habitaciones alimentos, bebidas alcohólicas o cualquier elemento que incida negativamente en la higiene, limpieza o represente riesgo sanitario para el residente.
- f. Dado que la Residencia cuenta con servicio de lavandería para la ropa personal de los residentes, no se permite lavar o colgar prendas en las habitaciones o ventanas.
- g. Queda terminantemente prohibido cocinar o calentar alimentos, así como utilizar, velas, infiernillos, estufas, planchas o cualquier aparato que ocasione riesgo de incendio. Queda así mismo prohibido el uso en las habitaciones de nevera, lavadora, y demás electrodomésticos que conlleven riesgo de uso.
- h. No se permite guardar ningún tipo de medicamento.
- i. Los residentes no podrán instalar mecanismos de cierre accesorios a los existentes en puertas, armarios y ventanas ni colocar muebles u objetos que puedan obstaculizar la entrada o salida.

V. Normas referentes al comedor

- a) La Residencia determina el o los menús de los residentes. Por prescripción facultativa se adaptarán los menús a los residentes que lo necesiten. Deberán estar aprobados por médico o nutricionista
- b) Los horarios de los comedores deben cumplirse puntualmente para evitar trastornos en el servicio. Los residentes que puntualmente no deseen hacer uso

del servicio de comedor en alguna comida, o prevean la imposibilidad de cumplir el horario, lo notificarán con la suficiente antelación.

- c) No está permitido introducir o sacar del comedor comida ni utensilios como platos, vasos, etc.
- d) El servicio de comedor únicamente permanecerá abierto durante el horario establecido para las comidas.
- e) Los menús serán expuestos en el comedor y tablón del centro con 24 horas de antelación para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.
- f) Las visitas y familiares prestarán especial atención en no interferir en el buen funcionamiento del comedor.

VI. Servicios

1. Alojamiento que comprende:

1.1. Estancia

- Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble.
- Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.
- Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

1.2. Manutención

- A los residentes se les servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.
- Los menús deberán ser supervisados por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
- Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los residentes que los precisen, que serán también suscritos por un médico o dietista.
- Se ofertarán dos menús, tanto si se trata de menú ordinario como de régimen, para que los residentes puedan elegir el que más les apetezca.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que, por causa de enfermedad de los residentes, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los residentes que no puedan comer por sí mismos, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.
- Deberá facilitarse la posibilidad de que los familiares puedan comer junto con los residentes, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor, siendo a cargo de éstos la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público.

1.3. Vestuario de uso personal

- El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.
- La ropa deberá ser debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. La ropa aportada por los residentes con posterioridad al ingreso será marcada por el adjudicatario. En el caso de que el usuario no tenga familiares, el marcaje de la ropa, en todo caso, será a cargo del adjudicatario.
- Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento el inventario de la ropa aportada por él, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo. El inventario, que deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la Residencia. El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando el extravío se haya producido por causas ajenas al usuario.
- El cambio de ropa interior de los residentes se efectuará diariamente, o si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo la Residencia. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado. Será a cargo del adjudicatario la limpieza en seco de aquellas prendas que lo requieran.
- La Residencia velará por que se renueven, con cargo al residente, las prendas deterioradas por el uso.

- Los residentes vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- La Residencia cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- Se realizará por parte del personal competente el cambio de ropa verano/invierno y viceversa, aquellos usuarios que sean dependientes o requieran de ayuda para realizar el mismo.

1.4. Ropa de cama, mesa y aseo

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotada la Residencia.
- El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad, al menos, las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

2. Cuidado personal, control y protección, que comprende:

2.1. Cuidado personal

- Deberá garantizarse el aseo integral diario de los usuarios y tantas veces como los exijan las circunstancias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo de los residentes. El adjudicatario adoptará las medidas necesarias para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice la utilización exclusiva por su propietario.
- Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas e identificadas con soportes separados de forma que se garantice su utilización exclusiva por el residente.
- Los productos de aseo de uso común, (jabones, colonia, pasta dentífrica, champú, gel, esponjas de un solo uso desechables) los aportará la Residencia. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que garantice su utilización exclusiva por su propietario.
- Serán a cargo de los residentes aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.
- Se prestará la ayuda necesaria a los residentes que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.
- El material de incontinencia para los residentes será aportado por la Residencia, bien con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los residentes o subsidiaria o complementariamente a expensas de los usuarios.

- En el caso de que la ocupación de la plaza de residencia tenga carácter temporal el material de incontinencia será aportado por el residente, ya sea a su cargo o a cargo del Sistema de Salud a que esté acogido. El número de cambios serán el que demanden las circunstancias personales del residente, no pudiéndose cobrar por ellos coste alguno a los usuarios.
- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas etc., de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los residentes. La limpieza e higiene de las mismas correrá a cargo del adjudicatario
- El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los residentes a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El adjudicatario, siempre y cuando las condiciones meteorológicas lo permitan, facilitará a los residentes el disfrute al aire libre de las zonas de expansión (jardines, terraza, patios, ...) de la Residencia, prestando para ello el apoyo y la supervisión necesaria.

2.2. Control y protección

- Los residentes gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común de la Residencia.
- En aquellos casos que, por condicionamientos de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los residentes, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.
- Las visitas que reciban los residentes serán igualmente registradas.

3. Atención geriátrica, rehabilitadora y social.

- Al ingreso de los residentes se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinarios, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- De cada residente deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y

evaluación del programa que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo. El centro analizará, al menos semestralmente, la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. Esta reestructuración será comunicada y consensuada con el residente o familiar responsable

- Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de los residentes, así como las de medicina asistencial necesaria, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el residente. Se prestará a los residentes que los precisen los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.
- El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.
- La Residencia elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- La Residencia, a través del equipo técnico, propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos.
- La Residencia se ocupará de que los familiares se hagan cargo de los residentes que ocupan plaza con carácter temporal al final del plazo establecido en la Resolución de concesión de esta.

4. Asistencia religiosa

- El adjudicatario facilitará la prestación de la asistencia religiosa acorde con las convicciones personales de los residentes

5. Otros servicios

a) El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios de residencia el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, que deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se preste cada servicio.

- En caso de fallecimiento de residentes, la Residencia notificará con carácter inmediato el hecho a sus familiares o allegados, corriendo a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento.
- En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento, la Residencia realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

VII. Relación con los familiares

- El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto y comprenderá como mínimo desde la hora del desayuno hasta la hora de acostar a los residentes. Sin embargo, el centro contemplará fuera de este horario visitas excepcionales previamente comunicadas y programadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se esté llevando a cabo con los usuarios.
- El modelo de relación con familiares contemplará la comunicación con los mismos, para informarles acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar.
- Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido y forma de comunicación.

VIII. Quejas y sugerencias

El ciudadano/a que desee interponer una Queja/Sugerencia lo podrá presentar a través de cualquiera de las vías establecidas para tal fin: Presencial, Telemática, Telefónica, por Fax y por correo postal

Presencial:

- Ante el propio Centro
- Ante el Punto de Información y Atención al ciudadano de la Consejería de Familia, Juventud y Políticas Sociales encargado de la recepción y notificación de las quejas, sugerencias y reclamaciones al que se podrá acceder a través de: C/ O'Donnell, 50
- Cualquier Registro, ya sea de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras CCAA o de Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid adheridos al Convenio Marco de Ventanilla Única.

Telemática: www.madrid.org: formulario on-line para quejas y sugerencias

Telefónica: 012

IX. Régimen de visitas y horarios

El horario de visitas deberá estar expuesto y deberá comprender como mínimo desde la hora del desayuno hasta la hora de acostarse.

Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en recepción.

Para realizar visitas fuera de este horario deberán solicitar autorización en Dirección.

Deberá estar expuesto el horario de comidas:

Horario de desayuno: De 9:00 a 10:00 horas

Horario de comida: De 13:00 a 14:00 horas

Horario de merienda: De 16:30 a 18:00 horas

Horario de cena: De 19:30 a 21:00 horas

X. Régimen de participación de usuarios

Los órganos de participación de los residentes son la Asamblea y el Consejo de Residentes, cuya composición, funciones y normas de funcionamiento figuran en Anexo a este Reglamento.

XI. Faltas

En cuanto sea de aplicación, se estará a lo dispuesto en Título III de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia de Dependencia, conforme se expresa a continuación:

1. Se considerarán faltas leves:

- a. Incumplir las normas reguladoras de la utilización de la residencia a las que se hace referencia en el capítulo III de este Reglamento.
- b. Promover o participar en discusiones alteradas o violentas de forma pública, en perjuicio de la convivencia.
- c. Faltar a la consideración debida al director, personal de la residencia, resto de residentes o visitantes.

2. Se considerarán faltas graves:

- a. La reincidencia en las faltas leves.
- b. Faltar gravemente a la consideración debida al Director, personal del centro, resto de residentes o visitantes.
- c. Sustraer bienes de la Residencia, del personal, residentes o visitantes.
- d. Pernoctar fuera de la Residencia sin previa notificación.
- e. Demora injustificada superior a dos meses en el pago del precio público.

3. Se considerarán faltas muy graves:

- a. La reincidencia en las faltas graves.
- b. La agresión física o los malos tratos graves hacia el Director, el personal, los residentes o los visitantes.
- c. Ocasionar daños graves en los bienes de la Residencia o perjuicios notorios al desenvolvimiento de los servicios o a la convivencia en la Residencia.
- d. Falsear u ocultar datos relevantes para la determinación del precio público a abonar.

XII. Procedimiento sancionador.

1. El procedimiento sancionador de las faltas tipificadas se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid y en la normativa que regule la materia.
2. Al Director General de Atención al Mayor y la Dependencia le corresponde la incoación de los expedientes sancionadores y la resolución de los mismos en los casos de faltas leves y

graves. Cuando se trate de faltas muy graves, la resolución corresponderá al Consejero de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

3. Cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, se suspenderá la tramitación hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial.

XIII. Sanciones.

Las sanciones que pueden imponerse a los residentes que incurran en alguna de las faltas mencionadas anteriormente serán las siguientes:

1. Faltas leves:
 - a. Amonestación verbal o escrita
2. Faltas graves:
 - a. Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes o para participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un período no superior a un año.
 - b. Traslado temporal a otra Residencia por un período de uno a seis meses
 - c. Expulsión temporal de la Residencia por un período inferior al mes.
3. Faltas muy graves:
 - a. Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes o para participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un período de uno a cinco años.
 - b. Traslado definitivo a otra Residencia.
 - c. Expulsión temporal de la Residencia por un período de uno a seis meses.
 - d. Expulsión definitiva.

Graduación de las sanciones.

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención al grado de intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacia la convivencia, a la gravedad o trascendencia de los hechos y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

Reincidencia.

Se produce reincidencia cuando el responsable de la falta haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra falta de la misma naturaleza en el plazo de seis meses



Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL



en el caso de las leves, un año para las graves y tres años para las muy graves, a contar desde la notificación de aquella.