

# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

El presente Reglamento de Régimen Interior está redactado conforme y al amparo de la normativa legal aplicable, constituida por la Ley 3/2019, de 18 de Febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana [2019/1653] (DOGV 8491 de 21.02.2019), del Decreto 91/2002, de 30 de Mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana. [DOGV núm. 4264, 5 de junio], de la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de Autorización y Funcionamiento de los Centros de los Servicios Sociales Especializados para la Atención de Personas Mayores. [DOGV núm.4945, de 14 de febrero] y de la Orden de 20 de diciembre de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el estatuto de los Usuarios de Servicios Sociales Especializados para la Atención de Personas Mayores. [DOGV núm. 5174, de 11 de enero].

## CAPITULO 1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

**ARTÍCULO 1º.** – El establecimiento es un centro socio-sanitario, se trata de una Entidad que actúa en el ámbito de Servicios Sociales Especializados de Iniciativa privada mercantil, cuya finalidad es la prestación de atención y cuidados en el Centro a Personas Mayores Dependientes en régimen residencial.

**ARTÍCULO 2º.** – Esta residencia está debidamente autorizada para su funcionamiento y prestación de servicios a la Personas Mayores, por la Dirección General de Servicios Sociales de la Consellería de Bienestar Social, así mismo cuenta con la Autorización sanitaria expedida por la Consellería de Sanidad. Se disponen de copias de dichos documentos en el tablón de anuncios del centro en cumplimiento del Anexo 1, apartado 2, punto F de la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Consellería de Bienestar Social.

**ARTÍCULO 3º.** – Podrán ser usuarios del centro, aquellas personas comprendidas en el Artículo 43 de la mencionada Orden de 4 de febrero de 2005:

### *Artículo 43. Usuarios*

1. Pueden ser usuarios de estos centros aquellas personas mayores de 65 años que hayan cesado en su vida laboral o profesional, y pensionistas mayores de 60 años, que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, y que precisen de una atención geriátrica integral. Excepcionalmente también podrán serlo las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia funcional, psíquica o social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios.
2. Podrán existir Unidades de Alta Dependencia específicas para aquellas personas mayores que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, y además precisen de una atención sociosanitaria continuada debido a la complejidad y al grado de intensidad de la atención requerida. Estas Unidades podrán diferenciarse en función de la complejidad  o  tipología.
3. Las personas mayores con autonomía en las actividades de la vida diaria podrán ser usuarios/as de estos centros, cuando opten voluntariamente por el ingreso en los mismos siempre que se garantice una atención de acuerdo con las necesidades de los mismos y se disponga de programas específicos dirigidos a este tipo de residentes, teniendo en cuenta lo establecido en el capítulo anterior.

## CAPITULO 2. PROCEDIMIENTO DE INGRESO.

### ARTÍCULO 4º. – CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO:

A) Otorgamiento v documentación del contrato: El contrato de prestación de servicios asistencial será otorgado por escrito debidamente firmado por el legal representante de la residencia, por los avalistas económicos del residente y por el futuro residente o en su caso su tutor legal, en caso de que el primero no pueda hacerlo por sí mismo, y a tal efecto se aportaran los datos identificativos necesarios:

1. Fotocopia del D.N.I. y original de la tarjeta SIP del residente.
2. Datos identificativos del familiar, persona responsable o tutor legal.
3. Datos identificativos de los avalistas económicos.

Conforme a los artículos 7, 13.3, Disposición Transitoria vigésimo tercera y Anexo V del *DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del sistema público valenciano de servicios sociales.* (DOGV 22/03/2023)

#### 1. INICIACIÓN. El procedimiento de ingreso en este centro, podrá **iniciarse** de dos formas:

- **VOLUNTARIA**, que será un acto libre, que deberá de constar expresamente por escrito en el expediente personal del/la usuario/a que no necesite de apoyos externos para la toma de esta decisión. *(Si no supiese firmar, o existiera imposibilidad física o psíquica que lo impidiera, colocará la huella dactilar del índice derecho en el lugar reservado para su firma, delante de dos testigos que firmarán, haciendo constar su nombre completo y número de DNI debajo de la impresión dactilar, teniendo que ser uno de ellos aportado por el interesado).* Con la firma del contrato, el futuro residente, o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de causar ingreso en el centro y desde este momento adquiere la condición de usuario o residente. En cualquier caso, se acompañará a este RRI un documento en el que conste la manifestación de que el ingreso se produce **LIBRE y VOLUNTARIAMENTE**, suscrito personalmente por el beneficiario en el documento de solicitud de ingreso.
- **NO VOLUNTARIA**, permitida por nuestro ordenamiento jurídico con objeto de obtener una previa autorización judicial para el internamiento de una persona que no está en condiciones de decidirlo por sí misma, o en su defecto ratificar el internamiento ya efectuado por razones de urgencia, existiendo de la misma las siguientes modalidades:

- ✓ **URGENTE**, para cuando pueda producirse una situación de riesgo para las personas o sus bienes, y el ingreso se verifique previamente al pronunciamiento judicial o administrativo, en cuyo caso **deberá de comunicarse por el responsable del centro antes del plazo de 24 horas desde que se haya producido al Juzgado del lugar en que radique el centro**, conforme a lo establecido en el art. 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. (En adelante LEC).

Será el facultativo del centro quien debe de determinar la urgencia del caso y su ingreso no voluntario, según su criterio profesional, debiendo de emitir informe que se acompañará a la comunicación al Juzgado, así como toda aquella documentación que se considere pertinente por el responsable del centro.

- ✓ **ORDINARIA**, no es urgente y se solicita autorización con carácter previo al internamiento, actuando conforme al art. 762 de la LEC.

#### 2. REQUISITOS DEL INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO:

- La causa de internamiento sea un trastorno psíquico
- El internamiento, como medida, es necesario para el tratamiento
- La persona no está en condiciones de decidir por sí misma

### 3. QUIÉN PUEDE SOLICITAR EL INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO ORDINARIO:

- **SI LA PERSONA NO ESTÁ SUJETA A MEDIDAS JUDICIALES DE APOYO:** Pueden solicitar dicho internamiento, el propio afectado, su cónyuge o quien se encuentre en una situación asimilable, los descendientes, los ascendientes o los hermanos de la persona que no puede decidir por sí misma y requiere de apoyo, o el Ministerio Fiscal.
- **SI LA PERSONA ESTÁ SUJETA A MEDIDAS JUDICIALES DE APOYO:** Podrá ser decidido por quien ejerza el cargo tuitivo de acuerdo con lo que se determine en la resolución judicial que la establezca, si bien se tendrá que dar cuenta de dicho ingreso al Ministerio Fiscal. Igualmente, la persona que ejerza el referido cargo solicitará autorización judicial en los supuestos que determina el artículo 763 LEC, esto es como INTERNAMIENTO URGENTE.

4. **PERDIDA DE LA VOLUNTARIEDAD Y MANTENIMIENTO NO VOLUNTARIO DEL INGRESO.** Si con posterioridad al ingreso voluntario, sobreviniese causa que requiera la adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica a la persona usuaria, la persona responsable del centro deberá comunicarlo a sus familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente de la persona usuaria del centro.

5. **INGRESO NO VOLUNTARIO CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO:** Cuando el contrato se formalice para la atención de personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas, se identificará la persona que ejerza de curador o curadora que suscriba el contrato y se adjuntará la autorización judicial de internamiento no voluntario.

6. **CONSTANCIA EN EL EXPEDIENTE PERSONAL DEL INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO O NECESIDAD DE APOYOS:** En el caso de personas con capacidad judicialmente modificada deberá constar la autorización judicial de internamiento o la comunicación al Ministerio Fiscal de la situación de necesidad sobrevenida de apoyos.

7. **SEGUIMIENTO Y CESE DEL INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO:** Según el art. 763.4 de la LEC:

*4. En la misma resolución que acuerde el internamiento se expresará la obligación de los facultativos que atiendan a la persona internada de informar periódicamente al tribunal sobre la necesidad de mantener la medida, sin perjuicio de los demás informes que el tribunal pueda requerir cuando lo crea pertinente.*

*Los informes periódicos serán emitidos cada seis meses, a no ser que el tribunal, atendida la naturaleza del trastorno que motivó el internamiento, señale un plazo inferior.*

*Recibidos los referidos informes, el tribunal, previa la práctica, en su caso, de las actuaciones que estime imprescindibles, acordará lo procedente sobre la continuación o no del internamiento.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, cuando los facultativos que atiendan a la persona internada consideren que no es necesario mantener el internamiento, darán el alta al enfermo, y lo comunicarán inmediatamente al tribunal competente.*

El usuario, una vez efectuado el ingreso efectivo, entregará al centro una lista detallada de la ropa y de los objetos personales que lleve y que podrán ser retirados por el mismo o por la persona

responsable en el momento de la extinción del contrato. La ropa personal, tiene que estar debidamente marcada con el nombre y primer apellido del residente.

B) Valoración del estado del futuro residente: El futuro nuevo usuario deberá aportar un informe médico de su estado físico y psíquico emitido dentro de los tres últimos meses antes del ingreso, salvo en los casos de urgencia. Este informe constará de: datos personales, enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético, atención sanitaria o de enfermería.

Con independencia de los informes médicos aportados por el futuro residente, éste será objeto de una valoración geriátrica integral por los especialistas del Centro, prevaleciendo en caso de discrepancia la valoración por éstos realizada.

La residencia se reserva el derecho a admitir personas con antecedentes psiquiátricos, enfermedades contagiosas y personas que requieran atención médica continuada.

C) Reserva de plaza: Para ingresar en la residencia, en una u otra modalidad, es imprescindible hacer una reserva de plaza, en la que se indicará la fecha prevista de ingreso.

De igual forma, en el caso de que haya una plaza libre, no será necesaria la referida reserva y el contrato de prestación asistencial podrá ser otorgado directamente con tal de procurar un ingreso inmediato.

En el momento de formalizar el contrato de prestación asistencial, el residente deberá constituir un depósito de garantía de pago equivalente a una mensualidad que le será reembolsado una vez se produzca la baja definitiva del mismo.

D) Período de prueba: Se establece un periodo de prueba que comprende los primeros treinta días de estancia, tanto a favor del centro como del residente, durante los cuales ambas partes podrán resolver el contrato a su voluntad. En este caso, el residente tendrá derecho a que le sea devuelto el depósito de garantía efectuado, una vez deducidas las partidas que, en aquel momento estuviesen pendientes de satisfacción.

#### **ARTÍCULO 5º.- BAJA DEL USUARIO.**

Además de lo dispuesto en el régimen disciplinario, quedará rescindida la relación Residencia-Residente, en los siguientes casos:

A) Voluntariamente por parte del usuario o su representante legal. Si el usuario deseara causar baja voluntaria en el centro deberá comunicar su intención de abandonar el centro a la Dirección del establecimiento con una antelación mínima de 30 días. En caso contrario, se podrá cobrar hasta un máximo de 30 días adicionales del precio de la estancia, como compensación.

Si el usuario abandona el establecimiento sin haber notificado expresamente a la Dirección su baja voluntaria o sin causa justificada, el referido abandono no causará la baja del residente sino que se considerará una simple ausencia con reserva de plaza.

B) Por fallecimiento del usuario. En tal caso, a la Residencia pondrá todos los medios a su alcance, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados.

C) Por aplicación del régimen disciplinario. En el supuesto de que el empeoramiento de la salud o de la condición general del Residente tenga como consecuencia la puesta en peligro de otros residentes, del personal del Centro o de terceras personas, o bien provoque molestias continuadas a otros residentes, personal del Centro o terceras personas, o bien suponga alteración de la dinámica o de la organización del trabajo en el Centro, Residencial Oasis Palace S.L. tiene la facultad de proceder a la resolución del contrato y a requerir a los avalistas identificados en el Pacto Duodécimo para que dentro del plazo de un mes se hagan cargo del Residente y trasladen su residencia a lugar ajeno a las instalaciones del Centro.

#### **ARTICULO 6º.- RETIRADA DE ENSERES TRAS LA BAJA.**

Los residentes o familiares de aquel usuario que cese en este carácter (por cualquier causa), deberá retirar de la Residencia, toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el improrrogable plazo de los 7 días siguientes a la baja, entendiéndose en caso contrario, quedan abandonados y la Residencia podría hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

#### **ARTÍCULO 7º.- PROHIBICION DE FUMAR.**

En virtud de la normativa legal vigente, queda prohibido fumar fuera de los lugares expresamente reservados para ello.

### **CAPITULO 3. RÉGIMEN ECONÓMICO**

#### **ARTÍCULO 8º.- TARIFAS Y PRECIOS.**

El régimen de precios se regulará por las tarifas de servicios de la Residencia. Existe una tarifa general y tarifas por servicios opcionales o adicionales, éstos últimos a prestar por petición del usuario o la familia, persona responsable o tutor. Las tarifas generales y las tarifas por servicios opcionales se encuentran publicadas en el tablón de anuncios de la entrada para su conocimiento por usuarios y familiares. La tarifa general se plasmará por el Centro Residencial en el contrato asistencial.

Cualquier ayuda pública o privada NO podrá modificar las condiciones pactadas en el CONTRATO DE ADMISIÓN ni en el REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO, en especial, el precio acordado por la estancia, salvo que sea **aceptada expresamente y por escrito por la entidad titular del centro.** En caso contrario, NO se podrá hacer uso de la misma en el centro, debiendo de dirigirse el interesado a donde corresponda (centro social, municipal de base, Dirección Territorial de la VICIPI), para solicitar plaza vacante en otro establecimiento

Cuando el residente sufra un empeoramiento de su estado físico y/o psíquico (por agravamiento de su enfermedad o por cualquier otra razón) de tal entidad que comporte, siempre según la valoración de los especialistas del Centro, una distinta calificación del grado de dependencia, la cuota inicialmente acordada deberá ajustarse al nuevo estado y situación del residente, según la tarifa de precios que el Centro pondrá a disposición del residente, familiares o representante legal, en su caso, en el momento de formalizar el contrato de prestación asistencia!, pacto segundo del mismo.

En este caso, la nueva situación será inmediatamente comunicada al residente, sus familiares y, en su caso, representante legal antes de proceder a efectuar cualquier cambio en las condiciones inicialmente pactadas; respetando el derecho del residente, familiares o representante legal, de realizar, a su exclusivo cargo, al residente, las pruebas médicas que crean convenientes a través de profesionales distintos de los del Centro al objeto de contrastar los resultados.

En este último caso, en caso de discrepancia de valoraciones médicas, prevalecerá el criterio de los especialistas del Centro, sin perjuicio del derecho del residente a rescindir el contrato de prestación asistencial siguiendo las condiciones establecidas en el artículo 5º del presente Reglamento De Régimen Interno relativos a las bajas definitivas.

#### **ARTÍCULO 9º.- FORMA DE PAGO Y FACTURACION.**

**A.- FORMA DE PAGO:** El pago se efectuará por meses vencidos y en la modalidad domiciliación bancaria. La administración de la residencia confeccionará mensualmente todos los recibos

correspondientes que habrán de ser efectivos del 1 al 5 de cada mes.

**B.- FACTURA. DESGLOSE POR CONCEPTOS: IMPORTES E IMPUESTOS (IVA):** En la factura se detallarán claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios no incluidos en la misma, a los suplidos satisfechos por cuenta y orden del usuario, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de reflejar. Todos los servicios complementarios prestados por el establecimiento serán facturados al mes siguiente a su prestación bajo el concepto de "Servicios Complementarios", diferenciados de la cuota de estancia y del resto de conceptos, en su caso, en el recibo mensual.

La lista de los precios correspondientes a los servicios complementarios enumerados en el artículo 13 se anunciará en el tablón de anuncios de la residencia.

**C.- INCUMPLIMIENTO DE LA FACTURA:** El impago de la factura en el tiempo estipulado generará en favor de Residencial Oasis Palace S.L. el derecho a percibir intereses en la tasa del interés legal del dinero, incrementada en cuatro puntos. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 1100-2-1º del Código Civil, se pacta que el devengo de intereses se producirá automáticamente desde el incumplimiento, sin necesidad de previo requerimiento de pago. El incumplimiento en el pago de las cuotas correspondientes podrá dar lugar, previos los trámites legales pertinentes, a la resolución del contrato de prestación asistencial, que será comunicado por el centro al usuario, a su representante legal o a la persona responsable, debiendo ser reintegrado el residente a su domicilio o al de la persona responsable.

**D.- GASTOS POR DEVOLUCIONES BANCARIAS:** En cualquier caso, los gastos que originen las eventuales devoluciones bancarias irán a cargo del residente y se incluirán en tal concepto en el mismo recibo, que se girará de nuevo.

**E.- AUSENCIAS DEL RESIDENTE:** Las ausencias prolongadas del residente habrán de ser comunicadas a la Dirección del Centro con la antelación suficiente e indicando todos los días previstos de ausencia, salvo el caso que se trate de una ausencia forzosa imprevista. Los días de salida y retorno no se computan a los efectos de la ausencia.

a) El centro se compromete a reservar la plaza del usuario, tanto si se trata de ausencias voluntarias como forzosas, en los términos legalmente previstos, mientras éste o la persona responsable cumplan con las obligaciones que le correspondan.

b) El usuario, en caso de ausencias voluntarias prolongadas y justificadas o forzosas transitorias, tendrá derecho a una bonificación de la cuota de entrada previamente acordada, que corresponderá al 10% de la misma.

**F.- BAJAS VOLUNTARIAS:** Cuando el residente cause baja voluntaria definitiva, se procederá a la pertinente liquidación en el término máximo de un mes, atendiendo a las siguientes reglas:

- La liquidación incluirá la cantidad que se depositó en su día como garantía de pago una vez deducidas las partidas que queden pendientes de liquidar.

- La baja voluntaria se deberá comunicar con 30 días de antelación, si no se ha comunicado, se podrá cobrar un máximo de 30 días, adicionales del precio de la estancia como compensación.

Entre las partidas pendientes se incluirán todos los gastos que, en relación con los servicios de limpieza y desinfección de la habitación la referida baja ocasione. Los gastos ocasionados por este servicio serán de 300€ aproximadamente.

**G.- BAJAS FORZOSAS:** En caso de baja forzosa, incluyendo la defunción, en la liquidación final se contemplará, la devolución del remanente del depósito de la fianza y el cobro por parte de la Residencial de los gastos ocasionados, dado que todos ellos son a cargo del Residente. En el caso de fallecer en el Centro, se deberá abonar el Certificado de Defunción.

Entre las partidas pendientes se incluirán todos los gastos que, en relación con los servicios de limpieza y desinfección de la habitación la referida baja ocasione. Los gastos ocasionados por este servicio serán de 300€ aproximadamente.

#### **CAPITULO 4. REGIMEN Y PRESTACION DE SERVICIOS**

Los servicios BASICOS serán los contenidos en el apartado A) y los OPCIONALES en el apartado B) ambos del artículo 46 de la Orden de 4 de febrero de 2005.

##### **ARTÍCULO 10º.- SERVICIOS BÁSICOS.**

ALOJAMIENTO. Se entenderá por tal, el uso de la habitación contratada, en su carácter individual o compartido, así como las áreas comunes del Centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el usuario podrá ser cambiado de habitación, - además de por su conformidad escrita o por causa de fuerza mayor debidamente justificada o por incompatibilidad manifiesta de caracteres entre los ocupantes de una misma habitación, así pues se reserva el derecho de cambiar de habitación al Residente, siempre que concurran razones objetivas que hagan necesario o aconsejable dicho cambio. Al Residente se le ofrecerá una habitación del mismo tipo que figura en el contrato.

Por indicación expresa del Servicio Médico, los usuarios no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamentos ni alimentos (éstos últimos si no es posible su óptima conservación).

El centro no se responsabilizará de la pérdida o sustracción de objetos de valor o dinero, que no hayan sido depositados en Dirección, en la forma reseñada en el artículo 19 derecho de depósito.

El residente podrá traer y disfrutar bajo su exclusiva responsabilidad de mobiliario propio, aparatos y electrodomésticos, previa comunicación y autorización de la Dirección del centro, siempre que sea para depositar en la habitación que ocupe, lo permita el tamaño y la configuración de la misma, esté en buen estado higiénico y de conservación y en caso de ser habitación compartida lo permita el compañero/a de dormitorio.

Disfrute de las instalaciones comunes, se entenderá la utilización de las dependencias de la Residencia, por el cliente.

LAVANDERIA. Lavado de ropa, excepto lo dispuesto en el artículo 13 de este Reglamento en relación a los servicios de tintorería. La ropa y aquellos enseres que lo permitan deberán de ser marcados previamente con el nombre y primer apellido del residente por él mismo o sus familiares, con el fin de evitar su extravío y facilitar su distribución.

MANUTENCION. que comprende, desayuno, comida, merienda y cena, dieta que será supervisada por el responsable sanitario, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado. Los menús proporcionados por el centro se encuentran expuestos en el tablón de anuncios de la entrada para el conocimiento de usuarios y familiares, así mismo dichos menús estarán supervisados por el médico del centro.

Todo usuario que por prescripción facultativa deba mantener un régimen alimenticio determinado, estará obligado a su cumplimiento.

SOPORTE PERSONAL que comprenderá además de las prestaciones establecidas en el apartado anterior todos los servicios necesarios para garantizar una correcta:

1. *Cuidados básicos.* Atención a las actividades de la vida diaria y hábitos de autonomía, higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de los residentes, movilizaciones,

desplazamientos. El personal se apoyará con las medidas técnicas y humanas necesarias para con aquellos usuarios que por su nivel de dependencia sea preciso.

2. *Asistencia farmacéutica.* Si el residente es titular o beneficiario de la Seguridad Social, se procederá al cambio de domicilio facilitando así la asistencia sanitaria. Se adaptarán las medidas oportunas para garantizar una utilización correcta de los medicamentos en el centro según la normativa establecida al efecto desde la Consellería de Sanidad. El control, administración seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el médico que haya atendido al usuario será competencia y responsabilidad exclusiva del personal cualificado de la residencia. Cuando el residente sufra un proceso que, por su patología, y de acuerdo con el responsable sanitario del centro, necesite un tratamiento o atención especial, no asumible por la residencia, será trasladado a un centro sanitario adecuado para llevar a término el tratamiento necesario. Una vez normalizada la situación y tras alta hospitalaria, el usuario podrá volver a la residencia. La atención o medicación especializada que supere la cobertura por la Seguridad Social, por la mutualidad del residente o por el servicio médico propio de la residencia serán consideradas como un servicio complementario, y, por tanto, los gastos que por este concepto (incluidos en la factura mensual) se originen tendrán que ser satisfechos por el propio residente, por su familia o por la persona responsable del mismo. Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar una utilización correcta de los medicamentos manteniendo como objetivo primordial la prevención y promoción de la salud conjuntamente con el departamento de enfermería. Esto no impide, en ninguna manera, que el residente mantenga la obligatoria relación con el médico de cabecera que le corresponda, los diagnósticos y prescripciones, las cuales serán rigurosamente cumplidas.
3. *Atención de enfermería.* Dirigida a la prestación de los cuidados de enfermería tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros.
4. *Servicio de fisioterapia;* mantenimiento, prevención, movilización y tratamientos en el área funcional del usuario en función de las patologías y el nivel de dependencia.
5. *Atención psicológica.* Dirigida a preservar y mantener la función cognitiva de los residentes.
6. *Actividades de terapia ocupacional.* Con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de los residentes
7. *Asistencia médica:* El establecimiento dispone de un servicio médico propio, que efectúa visitas periódicas a los usuarios en atención a sus necesidades. Se realizará una valoración inicial al ingreso del residente, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el tratamiento a seguir.
8. *Prevención y promoción de la salud.* Se realizarán actividades de prevención y promoción de la salud así como sanitaria.
9. *Atención social.* La atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de incapacitación, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de ayudas técnicas. La atención grupal se orienta en la convivencia en el centro y fomento de las actividades de estimulación de las relaciones entre los usuarios. La comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, al objeto de establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención.
10. *Animación sociocultural.* Desarrollo de un conjunto de actividades de relación y ayuda encaminadas a la autopromoción de los individuos o grupos atendidos que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales,...

**ARTÍCULO 11º.** - En caso de que el usuario no disponga de cobertura económica-sanitaria (Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora Médica, etc.) serán a su cargo los gastos de medicación que precise: pañales, transporte en ambulancias, gastos de internamientos en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc.



**ARTÍCULO 12º,** - Serán a cargo del usuario todos los daños causados tanto en instalaciones y propiedades de la Residencia, como a los demás usuarios y personal del centro, cuando los mismos no estén cubiertos por la póliza de responsabilidad civil.

### **ARTÍCULO 13º.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Se considerarán servicios complementarios/adicionales y por tanto no estarán comprendidos en el precio general, los siguientes:

- 1.Las consumiciones optativas y solicitadas por el residente.
- 2.Peluquería.
- 3.Podología.
- 4.Los costes de las excursiones programadas por la Entidad a las que el usuario podrá acogerse de forma voluntaria.
- 5.Teléfono, fax y análogo.
- 6.Otras prestadas por profesionales externos que no se den dentro de los servicios básicos del centro, a petición o con la conformidad del interesado.
- 7.Lavado de ropa, propiedad del usuario y que tenga tratamiento de tintorería o similar.
8. Gastos sanitarios, de acuerdo con lo previsto en los artículos 10 y 11 del presente Reglamento de Régimen Interno.
- 9.Televisión individual
- 10.Fisioterapia individual.

## **CAPITULO 5. REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA.**

**ARTÍCULO 14º.** - Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento de la Residencia, así como preservar los derechos de los Residentes, se establecen los horarios siguientes para las actividades que se detallan:

**A) VISITAS:** Al Tratarse de un centro abierto las 24 horas y por el buen funcionamiento para con el resto de compañeros no se restringe un horario de visitas, no obstante se marcará como horario recomendado de 8:00h a 20:00. Por otra parte se colgará en tablón de anuncios horario de comidas así como de actividades a fin de que el familiar o acompañantes que realicen visitas al centro mantengan información de la durabilidad de estas para la correcta compaginación de las mismas. Se recomienda igualmente no visitar al residente mientras está en horario de desayuno, comida, merienda o cena (ya que son espacios íntimos de uso común y hay profesionales atendiendo dicha actividad realizando un apoyo o ayuda directa en la ingesta o bien administrando medicación).

Las visitas se efectuarán normalmente en los espacios comunes de la residencia. Los visitantes han de comunicar a recepción su presencia en la residencia a fin de mantener seguimiento y registro de estas.

**B) COMIDAS:** El horario de las comidas es el establecido en el tablón de anuncios de la residencia.

**C) INFORMACIÓN MÉDICA:** La residencia dispone de un horario de información y de atención a los familiares de los usuarios por parte de la persona responsable de la residencia o de los responsables de la atención al residente.

**D) TELÉFONO:** Por respeto al descanso de los residentes, las llamadas telefónicas para los usuarios se suprimirán desde las 20 horas hasta las 9 horas del día siguiente, salvo casos urgentes.

Por prescripción facultativa, pueden alterarse estos horarios para los usuarios que así lo necesiten.

**E) SALIDAS:** El residente podrá salir del centro cuando quiera avisando previamente al personal del centro, a menos que hubiera una indicación médica que desaconsejara su salida, caso este último en el que asumirá de forma expresa la responsabilidad por tal ausencia.

**F) HORARIO GENERAL DEL CENTRO:** Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la Residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día.

**ARTÍCULO 15º.** - No estará permitido que el usuario tenga ningún tipo de alimentos, como bombones, fruta, galletas, etc. con la finalidad de respetar, en su caso, las dietas específicas establecidas por prescripción facultativa o/y no sea posible preservar la calidad o mantenimiento de dichos productos.

**ARTÍCULO 16º.** - El centro cuenta con un servicio de lavandería propio para la ropa de uso personal de los residentes. Para poder hacer uso de este servicio es imprescindible que toda la ropa esté debidamente marcada. El residente o las personas responsables están obligadas a reponer la ropa de uso personal del usuario cuando sea necesario y en las mismas condiciones de marcado. El centro no se hace cargo del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

**ARTÍCULO 17º.** - En caso de fallecimiento del usuario, la Residencia pondrá todos los medios a su alcance para su traslado a Pompas Fúnebres, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados.

## **CAPITULO 6. DERECHOS DEL RESIDENTE.**

**ARTÍCULO 18º. – DERECHOS.-** Los usuarios gozarán de todos sus derechos reconocidos legalmente y de manera muy especial de los reconocidos en el art. 1 del ANEXO. *ESTATUTO DE LOS USUARIOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES de la ORDEN de 20 de diciembre de 2005*, de la Consellería de Bienestar Social, que se reproduce en su integridad:

### Capítulo Primero. De los derechos de los usuarios.

Artículo 1. Además de los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3. del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- a) Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Usuarios que se desarrollen en el centro, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones por este Estatuto.
- b) Participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
- c) Formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan.
- d) Presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.
- e) Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro.
- f) Formular reclamaciones, para lo que se habilitarán los sistemas adecuados con el fin de que puedan ser cumplimentadas y depositadas por los usuarios y resueltas por la dirección del centro o en su caso la Dirección Territorial correspondiente.
- g) En el caso de centros residenciales, mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas del centro tanto los usuarios como sus familiares.
- h) A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y los otros residentes o usuarios.
- i) A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen

derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.

- j) A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.
- k) A conocer a los profesionales del centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
- l) A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
- m) A recibir todos los servicios que se presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre el usuario o tutor y el centro.
- n) A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial que lo acoge, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo conforme a lo que establezca el Reglamento de Régimen Interior del centro.
- o) A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.
- p) A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el usuario no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su tutor o familiar designado al efecto.
- q) A conocer su historia "socio sanitaria."

Los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3. del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, son, literalmente los siguientes:

*"e.3. Garantizar los derechos de los usuarios y, en especial, los siguientes:*

1. *El derecho de participación de los usuarios en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro, por sí mismos o a través de sus representantes legales.*
2. *El derecho a un trato digno por parte del personal del centro y demás usuarios.*
3. *Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.*
4. *Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.*
5. *Acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educativa, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.*
6. *Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial.*
7. *Preservar la intimidad personal y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal.*
8. *Constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro.*
9. *Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión."*

Se incluyen también aquellos derechos contenidos en el artículo 10 de la Ley 3/19 de 18 de febrero de Servicios Sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, según el artículo 55.2 c) del DECRETO 59/2019 del Gobierno Valenciano:

*Artículo 10 Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales*

*CAPÍTULO II. Derechos y deberes*

*1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a:*

- a) *Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.*
- b) *Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.*

- c) *Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.*
- d) *Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.*
- e) *La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.*
- f) *La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.*
- g) *Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.*
- h) *Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.*
- i) *Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.*
- j) *Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.*
- k) *Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.*

#### Artículo 70 Urgencia social:

1. *A los efectos de esta ley, se considera urgencia social aquella situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiera una actuación inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría producirse un agravamiento o un deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona o, en su caso, la unidad de convivencia.*
2. *Las actuaciones ante situaciones de urgencia social tendrán carácter prioritario por delante de cualquier otra actuación, y cuando se requieran prestaciones o servicios, podrán prestarse sin que sean exigibles para su acceso todos o alguno de los requisitos establecidos. Asimismo, las prestaciones serán garantizadas y gratuitas mientras se mantenga la situación de urgencia social.*
3. *Para asegurar una respuesta rápida y eficiente, la atención a las situaciones de urgencia social estará debidamente regulada por protocolos de actuación en ambos niveles del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y se prestará de manera continuada, en su caso.*
4. *A los efectos de esta ley, se consideran situaciones de emergencia social accidentes, catástrofes o estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, de protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable.*
5. *Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, reglamentariamente se constituirá un servicio de atención a las urgencias sociales complementario de la atención primaria y la atención secundaria. El servicio de urgencia social tendrá carácter permanente y se coordinará con los demás sistemas de protección social.*  
*Los municipios de más de 100.000 habitantes del territorio valenciano tendrán un servicio de urgencia social. Los municipios de población inferior a 100.000 habitantes podrán agruparse para constituir un servicio de urgencia social.*  
*Los servicios de urgencia social tendrán una cobertura territorial y poblacional que será coherente con la planificación establecida en esta ley y que será desarrollada reglamentariamente.*
6. *En el desarrollo reglamentario de esta ley, se especificará un catálogo de situaciones y casuística que pueden ser consideradas como urgentes y prioritarias aparte de las ya mencionadas en el presente artículo.*
- l) *Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.*
- m) *Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.*

- n) *Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en esta ley y su desarrollo reglamentario.*
- o) *Ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de personas menores de edad como en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.*
- p) *Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.*
- q) *Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada:*
  - q.1) *Con apoyos a la comunicación oral*
  - q.2) *Con el uso de la lengua de signos.*
  - q.3) *Con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación.*
- r) *Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunidad Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.*
- s) *Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.*
- t) *Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.*

2. *Además de los anteriores, las personas usuarias de servicios de atención residencial y de atención diurna o nocturna tendrán asegurados los derechos fundamentales de la persona mediante un reglamento de régimen interior. También tendrán derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, sin perjuicio de lo establecido por la legislación específica vigente con respecto a las personas con capacidad modificada judicialmente y a las personas menores de edad con medidas judiciales o de protección.*

*Asimismo, se contemplará, en el ámbito de los servicios de atención residencial y de atención diurna o nocturna, el derecho de las personas usuarias a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión, salvo que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas se justificarán documentalmente y constarán en el expediente de la persona usuaria en la forma que se establezca reglamentariamente, y se comunicarán al Ministerio Fiscal.*

**ARTÍCULO 19.- DERECHO DE DEPÓSITO.-** *Previo libramiento del correspondiente recibo y a petición del usuario, la Dirección de la Residencia, se hará depositaria de cuantos objetos de valor y dinero metálico, entregue el Residente para su custodia. Para poder retirar los objetos antes mencionados, se requerirá la presentación del resguardo de depósito.*

**ARTÍCULO 20.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.-** *Los usuarios tendrán derecho a presentar sugerencias y reclamaciones ante la Dirección del Centro, bien de forma individual o colectiva, de forma personal y directa o a través de sus representantes, que serán elegidos siguiendo el procedimiento establecido en el capítulo de REGIMEN DE PARTICIPACION. Subsidiariamente al anterior, también podrán utilizar las hojas de reclamaciones de la Generalitat Valenciana.*

**ARTÍCULO 21.- OTROS DERECHOS DE LOS USUARIOS.-** *Se garantiza el Derecho a la comunicación interna y externa de los usuarios, a utilizar los servicios del Centro, en la forma establecida en el capítulo de REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, y a que la alimentación esté sometida a los criterios dietéticos que requiera la situación del usuario*

## **CAPITULO 7. DEBERES DEL RESIDENTE**

**ARTÍCULO 22.- DEBERES:** *Son deberes de los usuarios, según el art. 2 del ANEXO. ESTATUTO DE LOS USUARIOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN*

DE PERSONAS MAYORES de la ORDEN de 20 de diciembre de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, que se reproduce en su integridad:

*“Capítulo Segundo. De los deberes de los usuarios.*

*Artículo 2. Son deberes de los usuarios:*

- a) Cumplir el presente Estatuto, -ESTATUTO DE LOS USUARIOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES de la ORDEN de 20 de diciembre de 2005 del cual se reproduce literalmente el presente artículo-, y el Reglamento de Régimen Interior del Centro.*
- b) Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.*
- c) Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.*
- d) Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.*
- e) Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.*
- f) Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato.*
- g) Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su auto cuidado, según sus capacidades.*
- h) Respetar el ideario del centro.*
- i) Tratar con el máximo respeto al personal del centro y a los otros usuarios. Todo usuario tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios.*
- j) En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario y contempladas en el presente estatuto.*
- k) Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.”*

Además las obligaciones las contenidas en el artículo 11 de la Ley 3/19 de 18 de febrero de Servicios Sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana:

*Artículo 11 Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales*

*1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes deberes:*

- a) Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en esta ley a las personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación y la colaboración.*
- b) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.*
- c) Asumir y cumplir la responsabilidad que le corresponde en su propio proceso de intervención social, especialmente cuando este proceso implique a personas con menores de edad a su cargo.*
- d) Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, que sea necesaria para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar sin dilación las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas.*
- e) Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales y facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.*
- f) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.*
- g) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos para uso y disfrute de la prestación asignada.*
- h) Participar, en su caso, en el coste del servicio del que se trate, en los términos establecidos por la normativa aplicable.*
- i) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.*
- j) Cumplir con el reglamento de régimen interior del servicio. Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones.*
- k) Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo.*

2. *Incumplir los deberes recogidos en este artículo y los señalados en los correspondientes reglamentos de régimen interior dará lugar a las medidas disciplinarias y sancionadoras pertinentes, independientemente de la acción administrativa, civil o penal que, si procede, puedan comportar, dentro de la normativa aplicable.*

A los anteriores se añaden:

1. Con respecto a las salidas, ausencias y bajas, el deber de comunicarlas con suficiente antelación.
2. Con respecto a si se ha solicitado una ayuda pública, el deber de comunicarlo en el momento del ingreso o si es posterior, de forma inmediata.
3. Con respecto a la concesión de una ayuda pública, la inmediata comunicación a la Dirección del Centro, mostrando la resolución por la que se resuelva la misma.
4. Queda prohibido fumar fuera de los lugares reservados para ello.
5. El Centro no se hace responsable de los objetos de valor. Aconseja les sean retirados por sus familiares, siempre que no sea un trauma para el residente pero bajo su responsabilidad.

## **CAPITULO 8. REGIMEN DISCIPLINARIO**

### **ARTÍCULO 23.- INFRACCIONES Y ACTUACIONES ANÓMALAS DE LOS USUARIOS.**

A tenor del artículo 6 de la Orden de 20 de diciembre de 2.005: “Las infracciones o actuaciones anómalas de los usuarios en los centros o en las actividades desarrolladas por los mismos se clasificarán en leves, graves y muy graves.”

Dichas infracciones podrán ser cometidas por los usuarios, sus familiares y amigos, y tendrán consecuencias para los usuarios, que se consideraran responsables de los mismos.

### **ARTÍCULO 24.- INFRACCIONES LEVES:** Siguiendo el artículo 7 de la citada Orden de 20 de diciembre de 2.005:

*Son infracciones leves:*

- a) *Irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en el presente Estatuto, que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.*
- b) *Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el Centro situaciones de malestar de carácter leve.*
- c) *Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.*
- d) *Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento del Centro o perturbar las actividades del mismo.”*

### **ARTÍCULO 25.- INFRACCIONES GRAVES:** Siguiendo el artículo 8 de la citada Orden de 20 de diciembre de 2.005:

*Artículo 8. Son infracciones graves:*

- a) *La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida.*
- b) *Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en el centro.*
- c) *No comunicar la salida del centro cuando ésta suponga ausentarse del mismo durante más de ocho horas.*
- d) *Demora injustificada de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.*
- e) *Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas por las normas del centro.*
- f) *Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con usuarios y/ o personal del centro, siempre que no se deriven daños graves a terceros.*

- g) Faltar al respeto o insultar al personal del centro, a la Dirección del centro, o al resto de usuarios o a visitantes.*
- h) Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.*
- i) No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.”*

**ARTÍCULO 26.- INFRACCIONES MUY GRAVES:** Siguiendo el artículo 9 de la misma Orden de 20 de diciembre de 2.005:

*Son infracciones muy graves:*

- a) La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.*
- b) Agresiones físicas o malos tratos psicológicos graves a otros usuarios o personal del centro o a terceros que estuvieren en el centro.*
- c) Ser condenado por acoso sexual a usuarios o empleados del centro.*
- d) Demora injustificada de más de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.*
- e) No comunicar la ausencia del centro cuando ésta es superior a tres días.*
- f) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de usuario.*
- g) Sustraer bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del centro, de otros usuarios o del personal del centro.”*

También se considerarán INFRACCIONES MUY GRAVES:

- A.** La embriaguez habitual o la drogadicción.
- B.** La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.
- C.** Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
- D.** Rechazar el tratamiento médico prescrito por el facultativo del centro, o por parte de los familiares o guardadores de hecho, o impedir que el usuario lo reciba, siempre que ello represente un riesgo grave para la salud o la seguridad del propio usuario, los demás usuarios o sus familiares o trabajadores, cuando se trate de una enfermedad infecto- contagiosa”.

**ARTÍCULO 27.- SANCIONES.-** Será de aplicación el artículo 10 de la misma Orden de 20 de diciembre de 2.005:

- 1. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas en el apartado anterior serán las siguientes:*
  - a) Por infracciones leves:*
    - 1º. Amonestación verbal privada.*
    - 2º. Amonestación individual escrita.*
    - 3º. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta 2 meses.*
  - b) Por infracciones graves:*
    - 1º. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro durante un tiempo entre dos hasta seis meses.*
    - 2º. Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro centro, por un período no superior a dos meses.*
  - c) Por infracciones muy graves:*
    - 1º. Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro.*



2. Los usuarios sancionados por infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el Centro mientras no quede cumplida o prescrita la sanción.
3. La prescripción de las infracciones y las sanciones se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/92 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”

**ARTÍCULO 28.- OTRAS RESPONSABILIDADES. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. REITERACIÓN Y REINCIDENCIA.** Para dichas cuestiones se estará a lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 13 de la misma Orden de 20 de diciembre de 2.005:

- A.** “El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.”
- B.** “Graduación de las sanciones. Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.”
- C.** “Reiteración y reincidencia. Se produce reiteración y 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 un año en el caso de las leves, dos años para la graves y cinco años para las muy graves, a contar desde que hubiese resultado firme aquella otra falta anterior.”

**ARTÍCULO 29.- EXPEDIENTES SANCIONADORES.** Será de aplicación el artículo 17 de la misma Orden.

*Artículo 17. En el caso de usuarios de **centros privados** y municipales, la iniciación y resolución de los expedientes sancionadores corresponderá al director del Centro, sin ulterior recurso administrativo, salvo en aquellos expedientes motivados por alguna de las infracciones previstas en los artículos 8.d, 8.h, (artículo 25 de este reglamento), 9.d, y 9.f (artículo 26 de este reglamento)*

## **CAPITULO 9.- REGIMEN DE PARTICIPACION.**

**ARTÍCULO 38.- RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO.-** La Residencia garantiza la participación de sus usuarios o de sus legales representantes en la gestión del centro, conforme al ANEXO V. “Régimen de participación” de la ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

*“Los centros residenciales para personas mayores desarrollarán en sus Reglamentos de Régimen Interior el régimen de participación de los usuarios en el Centro, que habrá de contemplar lo previsto en las disposiciones del presente Anexo, de acuerdo con los siguientes apartados:*

- A) COMPOSICIÓN.** *El Consejo de Usuarios estará integrado por representantes de usuarios y de la Dirección del centro. El número de representantes será como mínimo de dos, de forma proporcionada entre el centro y los usuarios. Igualmente el centro podrá integrar en el Consejo de Usuarios un/a representante del Ayuntamiento de la localidad donde esté ubicado el Centro. El personal del Centro podrá ser requerido para que participe en las reuniones del Consejo cuando los temas a tratar lo precisen.*
- B) FUNCIONES DEL CONSEJO DE USUARIOS Y SUS MIEMBROS.**
- a) Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.*
- b) Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.*

- c) *Mantener debidamente informados a los usuarios de todo aquello que pueda afectarles.*
- d) *Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actividades del centro.*
- e) *Estimular la solidaridad entre los/ as usuarios/ as impulsando y procurando la integración en la comunidad.*
- f) *Fomentar las relaciones de convivencia de los usuarios en el centro.*
- g) *Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.*

**C) PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS.**

*La dirección del centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones, nombrando un responsable para atender las gestiones que se deriven del proceso electoral.*

*La convocatoria se realizara por el Consejo al menos cada dos años, fijándose con una antelación mínima de 15 días.*

*En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a dentro de su grupo y así sucesivamente. Los empates se resolverán a favor del/la más antiguo/a como usuario/a del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.*

*De cada una de las elecciones al Consejo de Usuarios, la entidad titular levantará acta de acuerdo con el modelo correspondiente, que será firmada por sus representantes y un miembro del Consejo saliente en representación de los/as usuarios/as elegido/a por el mismo a tal efecto.*

**D) FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL CONSEJO DE USUARIOS.**

*El Consejo se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria. En sesión extraordinaria podrá reunirse cuantas veces se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera. De las reuniones del Consejo se extenderán las correspondientes actas.*

*La representación de los/as usuarios/as en el Consejo no podrá ser delegada.*

*En cada sesión constitutiva del consejo resultante de las elecciones celebradas será designado un Presidente y un Secretario. El Presidente efectuará las convocatorias y dirigirá las sesiones, mientras que el Secretario extenderá acta de las mismas.”*

A fecha..... se hace entrega del Reglamento de Régimen Interno al completo.

Fdo: Residente  
Responsable

Fdo: Familiar

Fdo: La Entidad