

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CENTROS RESIDENCIALES BALLESOL** **Comunidad de Madrid**

### **PRESENTACIÓN**

Intercentros Ballesol, S.A. es una organización privada que, bajo el nombre BALLESOL, actúa en el ámbito de la prestación de servicios residenciales y asistenciales a Personas Mayores, dedicándose a la puesta en funcionamiento y gestión de Centros Residenciales así como a la prestación de servicios de atención directa a Personas Mayores.

Constituido en el año 1.980, BALLESOL desarrolla su actividad inspirado en los principios de calidad, integración, participación y profesionalidad.

El presente Reglamento de Régimen Interior tiene por finalidad lograr la mejor armonía en el desarrollo de la actividad de los Centros BALLESOL y asegurar de esta manera la mejor calidad del servicio que en los mismos se presta.

Este Reglamento de Régimen Interior, que será de aplicación en los Centros existentes en la Comunidad de Madrid, regula la prestación por parte de BALLESOL a los Residentes de sus Centros, sea cual sea el régimen de estancia elegido por los mismos, de los servicios contratados, definiendo igualmente el marco de los derechos y obligaciones en que tal prestación se lleva a cabo.

Este Reglamento se establece de conformidad con lo exigido al respecto en la normativa legal aplicable, y constituye, junto con sus Anexos, en su caso, y el Contrato de Admisión e Ingreso del Residente, el marco contractual que

regula las relaciones entre éste y el Centro derivadas de su estancia en el mismo.

## **I.- EL INGRESO EN EL CENTRO**

El ingreso de los Residentes en los Centros BALLE SOL se efectuará previa solicitud de los mismos, o de la persona responsable de ellos (de hecho o de derecho) en el supuesto de incapacidad. Dicha solicitud habrá de presentarse a la Dirección del Centro y en ella se harán constar todos los datos referentes a la situación y antecedentes sociales y sanitarios del futuro Residente, así como cualquier otro que se juzgue de interés.

Para su ingreso en cualquiera de los Centros BALLE SOL los Residentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener una edad superior a los sesenta y cinco años (salvo las excepciones en su caso previstas en la normativa legal aplicable).
2. Someterse a un reconocimiento previo por parte del Cuadro Médico del Centro, que dará informe favorable ó denegatorio del ingreso del Residente. Hasta tanto no se emita el citado informe, el ingreso del Residente, si se hubiera producido por razones de urgencia, se entenderá realizado de forma condicional y pendiente del resultado del mismo. En ningún caso se admitirá el ingreso de Residentes afectados de enfermedades infecto-contagiosas.
3. Conocer y aceptar en el momento del ingreso en el Centro las tarifas de precios vigentes en el mismo.
4. Suscribir en el momento del ingreso el correspondiente Contrato de Admisión e Ingreso. Dicho Contrato deberá ser suscrito por el Residente así como por aquella/s persona/s que solidariamente con el Residente asuma/n el cumplimiento de las obligaciones derivadas del

mismo. En el supuesto de que el Residente, por imposibilidad física, psíquica o de otro tipo, no pueda firmar dicho Contrato, el Responsable de los Servicios Médicos del Centro extenderá diligencia al final del Contrato expresando la existencia de dicho impedimento.

En el momento de la formalización del mencionado Contrato, los firmantes del mismo aportarán fotocopia del Documento Nacional de Identidad del Residente, Cartilla de la Seguridad Social del mismo (o documento de sistema privado de salud con Talonario Médico), así como informe médico reciente del estado físico y psíquico del Residente.

Igualmente facilitarán las indicaciones precisas (teléfonos, direcciones) para poder establecer contacto y comunicación inmediata y eficaz con los familiares, allegados y Responsables Solidarios del Residente caso de que fuese necesario.

5. Conocer y aceptar el contenido del presente Reglamento de Régimen Interior, a cuyo fin, en el momento de la suscripción del Contrato de Admisión e Ingreso, se les hará entrega de una copia del mismo, firmándose el documento acreditativo de su entrega, recepción y aceptación.
6. Abonar el precio de los Servicios Básicos (“Estancia y Tratamiento”) correspondientes al período comprendido entre el día del ingreso y el último del mes en que tal ingreso se produzca.
7. Abonar la fianza establecida.
8. Indicar el establecimiento bancario y el número de la cuenta a la que se girarán los recibos correspondientes a los servicios contratados, suscribiendo el oportuno documento de domiciliación de dichos recibos.
9. Colocarse bajo la dirección médica y control del correspondiente Cuadro Médico del Centro.

10. Autorizar expresamente a la Dirección del Centro para que pueda, por vía de su Cuadro Médico y en caso de que el estado de salud del Residente así lo requiera, tomar las necesarias decisiones en orden a su tratamiento, incluso su traslado al Centro o Institución que más adecuado se juzgue para su atención.

## **II.- INGRESOS INVOLUNTARIOS E INCAPACIDADES**

En cumplimiento de lo que previene el Artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, BALLE SOL se encuentra en la obligación de poner en conocimiento de la Autoridad Judicial el ingreso involuntario por razones de urgencia de una persona en cualquiera de sus Centros, todo ello a fin de que por el Juzgado competente se ratifique dicho ingreso y se adopten las necesarias medidas de salvaguardia de la persona del Residente. Dicha comunicación, que se llevará a cabo en las 24 horas siguientes al momento del ingreso, será puesta en conocimiento de los familiares responsables del Residente una vez efectuada.

De la misma forma se realizará la comunicación citada si, como consecuencia de una alteración de las facultades físicas y/o psíquicas del Residente con posterioridad al momento de su ingreso, su permanencia en el Centro deviniera involuntaria.

Igualmente BALLE SOL asume la necesidad de comunicar al Ministerio Fiscal, en el momento en que tal hecho se produzca, la concurrencia en una persona Residente en sus Centros de hechos determinantes de una posible incapacitación, todo ello de conformidad con lo previsto en el Artículo 200 del Código Civil y 757.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

### **III.- RÉGIMEN ECONÓMICO**

El régimen de precios de los Centros BALLE SOL se regulará por las tarifas establecidas en cada momento para los distintos tipos de servicios y comunicadas, en su caso y si la legislación vigente así lo exigiera, a los organismos administrativos competentes en esta materia. Dichas tarifas serán de público conocimiento de los Residentes y de los responsables solidarios, quienes recibirán información detallada de las mismas en el momento de formalizar el ingreso y durante su estancia en el Centro a través de la exposición pública de ellas.

Al importe de dichas tarifas le será repercutido el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), o cualquier otro que viniera a sustituirlo, todo ello de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

1. El pago de la tarifa mensual correspondiente a los Servicios Básicos (“Estancia y Tratamiento”) se abonará por el Residente por adelantado y dentro de los cinco primeros días de cada mes mediante recibo domiciliado en una entidad bancaria, emitiéndose la factura correspondiente.
2. El pago de los restantes servicios se abonará, mediante igual sistema, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a su prestación.
3. En las facturas emitidas se reflejarán detalladamente las cantidades correspondientes a los Servicios Básicos (“Estancia y Tratamiento”), a los servicios no incluidos en dicho concepto, a los gastos satisfechos por cuenta del Residente, así como a cualquier otro concepto no comprendido en los anteriores.

4. Las tarifas establecidas para cualquiera de los servicios que se presten en el Centro serán actualizadas periódicamente en función de la evolución de los costes de funcionamiento del Centro así como de la del Índice de Precios al Consumo elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y de la de otros indicadores económicos. Cualquier cambio en el precio pactado para los servicios deberá ser expresamente aceptado por BALLESOL.
5. BALLESOL se reserva el derecho, en caso de que cambie sustancialmente el estado físico o psíquico del Residente, de acomodar el precio de los Servicios Básicos (“Estancia y Tratamiento”) de acuerdo con los nuevos servicios requeridos. Tales cambios les serán comunicados al Residente y a su Tutor con una antelación mínima de quince días a la fecha en la que deban surtir efecto, teniendo el Residente y su Tutor derecho a resolver el Contrato de Admisión e Ingreso caso de no estar conformes con los cambios anunciados. El cambio en las necesidades asistenciales del Residente será justificado por informe del Servicio Médico del Centro.
6. En el supuesto de impago de cualquiera de las facturas presentadas al cobro, el Residente vendrá obligados a abonar el importe de las mismas, incrementado con los gastos de devolución originados y un 0’5% de interés mensual de aplazamiento, en las oficinas del Centro en que resida en un plazo de quince días desde la fecha de la emisión del recibo.
7. No obstante lo anterior, y sin exoneración de la obligación de pago de la deuda adquirida con el Centro, BALLESOL en el supuesto de impago por el Residente de dos o más facturas, alternas o consecutivas, tendrá derecho a dar por rescindido el contrato suscrito con aquel, comunicándose así a éste de manera fehaciente y con una antelación mínima de quince días a la fecha en que tal resolución haya de surtir efecto. En este caso el Residente deberá abandonar el Centro antes de las



12 horas de la mañana del decimosexto día natural contado desde la fecha de la anterior comunicación.

#### **IV.- DERECHOS DE LOS RESIDENTES**

Los Residentes, durante su estancia en los Centros BALLE SOL, gozan de los siguientes derechos:

1. A recibir, de conformidad con el contrato suscrito, los servicios que el Centro ofrece.
2. A la información, a la intimidad personal, a considerar el Centro como su domicilio a todos los efectos, al conocimiento de las condiciones contratadas y de las revisiones que cupiera hacer de las mismas y a no ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología, religión u opinión política.
3. Al ingreso libre y voluntario en cualquiera de los Centros BALLE SOL, así como al traslado entre los mismos sujeto únicamente a las disponibilidades existentes de plazas y a la adecuación del Residente a las especiales condiciones que puedan exigirse en los mismos.
4. Los Centros BALLE SOL funcionan en régimen abierto, por lo que los Residentes gozan, bajo su entera responsabilidad, de absoluta libertad de entrada y salida de los mismos, con las únicas limitaciones derivadas del horario de apertura y cierre establecido para el Centro, así como de la situación psicofísica del Residente, de su estado civil de incapacidad y de su ingreso involuntario en el Centro. BALLE SOL no se responsabiliza de los daños, perjuicios, etc. que reciba o provoque el Residente de o a terceros cuando se encuentre fuera del Centro.
5. El Residente tiene derecho a recibir las visitas de familiares, amigos, allegados, etc. que desee y juzgue de su interés, con respeto a la intimidad personal de las comunicaciones, sean éstas personales o por

- cualquier otro medio. Para un mejor funcionamiento del Centro la Dirección del mismo podrá, si así lo juzga necesario, establecer recomendaciones en cuanto a los horarios de visitas y comunicaciones con el exterior.
6. En ningún Centro BALLE SOL se impondrán al Residente limitaciones a su libertad de movimientos, circulación y comunicación personal salvo que vengan impuestas por resolución judicial o por prescripción facultativa en caso de urgencia. En este último supuesto, y en caso necesario, se adoptarán las medidas necesarias para convalidar dicha prescripción facultativa. En cualquier caso se establecerán las necesarias medidas de protección y control cuando, por condiciones de índole física y/o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios.
  7. Los Residentes y su Tutor tienen derecho a ser informados de cualquier incidencia que pudiera presentarse así como de la evolución de su estado de salud. Supuesto de ser necesario algún tipo de intervención quirúrgica, la Dirección del Centro, por vía de su Cuadro Médico, pondrá tal hecho en conocimiento del Tutor del Residente a fin de que éste adopte las medidas oportunas. En caso de urgencia la Dirección del centro queda expresamente autorizada para actuar por propia iniciativa en la manera que más conveniente considere para el bienestar del Residente, debiendo informar con la mayor brevedad posible de su actuación al Tutor del mismo.
  8. Los Residentes tienen derecho a participar activamente, si así lo desean, en la elaboración, seguimiento y realización de los diferentes Programas de Actividades que se elaboren periódicamente en los Centros con la finalidad de mantener y/o recuperar el nivel de actividad más recomendable.



9. Los Residentes, sus familiares y Responsables Solidarios tienen derecho a formular las reclamaciones y sugerencias que más oportunas consideren sobre el funcionamiento de los Centros y la prestación de los servicios contratados, así como a recibir respuesta respecto de las reclamaciones presentadas. A tal fin en todos los Centros BALLE SOL existen las reglamentarias Hojas de Reclamaciones, poniéndose igualmente a disposición de los Residentes, sus familiares y Responsables Solidarios un buzón de correo [ballesol.irs@ballesol.es](mailto:ballesol.irs@ballesol.es), a este fin.
10. BALLE SOL ofrece la posibilidad de reservar plaza en sus Centros con una antelación máxima de un mes. En dicho supuesto el Residente deberá abonar en concepto de reserva de plaza una cantidad equivalente al 50% del importe mensual de los Servicios Básicos ("Estancia y Tratamiento"), cantidad que no será deducida de la facturación que corresponda. Si la reserva se efectúa con menos de una semana de antelación al momento del ingreso, el Residente no deberá abonar cantidad alguna en concepto de reserva, pero sí deberá efectuar el depósito de la fianza establecida.
11. El Residente que vaya a permanecer ausente del Centro durante un período de tiempo no superior a sesenta días, podrá solicitar la baja temporal en el mismo con derecho a reserva de plaza. Dicha solicitud deberá ser presentada a la Dirección del Centro con siete días de antelación a la fecha en que haya de iniciarse la baja, con indicación precisa del período de tiempo para el que se solicita. Durante la duración de la baja temporal, el Residente con reserva de la plaza que ocupa, abonará la cantidad correspondiente a los servicios básicos ("Estancia y Tratamiento") minorada en el coste de la alimentación, coste que se fija en el 5% de la tarifa establecida para los Servicios Básicos ("Estancia y Tratamiento").

12. Las ausencias del Residente por traslado a un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar, comportan la reserva de plaza, sin límite de tiempo, en las mismas condiciones económicas citadas en el apartado anterior.
13. Los Centros Residenciales BALLE SOL asumen y garantizan a sus Residentes los derechos reconocidos a los mismos en el Artículo 14 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, 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.

## **V.- DEBERES DE LOS RESIDENTES**

Los Residentes, durante su estancia en los Centros BALLE SOL, vendrán obligados al cumplimiento de las siguientes normas:

1. Cumplir en el momento de su ingreso los requisitos señalados en el anterior apartado I, informando a la Dirección del Centro a la mayor brevedad posible de cualquier variación se produzca en los datos personales o familiares suministrados se produzca.
2. Abonar al Centro, en el momento de su ingreso, una cantidad en concepto de fianza. Dicha cantidad podrá ser aplicada por el Centro al pago de las facturas giradas por los Servicios prestados caso de que dicha factura no sea puntualmente atendida por el, obligándose éste a reponer con carácter inmediato la cantidad deducida por tal concepto de la mencionada fianza. Esta fianza le será devuelta al en el plazo de 40 días desde el momento en el que cause baja en el Centro y siempre y cuando no existan facturas pendientes de abono por cualquier concepto.
3. Abonar en el momento del ingreso en el Centro el importe correspondiente a los Servicios Básicos (“Estancia y Tratamiento”) correspondiente al período comprendido entre el día del ingreso y el último del mes en que tal ingreso se produzca.

4. Satisfacer en el plazo establecido las facturas mensuales que se le presenten al cobro, tanto por los Servicios Básicos (“Estancia y Tratamiento”) como por los adicionales que se le hayan prestado.
5. Someterse al control y vigilancia del Cuadro Médico del Centro, tanto en el momento de su ingreso como a lo largo de su permanencia en el mismo, atendiendo y siguiendo las directrices e indicaciones de cualquier tipo que aquel establezca para el mejor cuidado de su salud.
6. Observar con los demás Residentes, con el personal y con la Dirección del Centro el comportamiento y atención que exige el respeto a las personas y la normal convivencia de todas ellas en el Centro.
7. Respetar el horario de apertura y cierre del Centro así como el que se fije para la prestación de servicios en el mismo.
8. Si el Residente, por salida durante el día, no fuese a realizar en el Centro alguna de las comidas, deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección a la hora del desayuno a fin de facilitar la mejor organización de los servicios a prestar.
9. Aceptar y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior, así como cualesquiera otras normas, instrucciones, reglas o directrices que puedan ser establecidas por la Dirección del Centro.
10. En el supuesto de que el Centro esté destinado a la atención exclusiva de un determinado tipo de Residentes establecido en función de su grado de autonomía y de su capacidad física y/o psíquica, el Residente deberá abandonar dicho Centro caso de que sufra un proceso de deterioro físico y/o psíquico determinante de unas necesidades de atención que excedan de aquellas previstas para el normal funcionamiento del Centro y/o para la tipología prevista en la Autorización Administrativa del mismo. En este supuesto BALLE SOL ofrecerá al Residente la posibilidad de trasladarse a otro Centro con la única limitación de las disponibilidades de plazas existentes.

## **VI.- BAJA EN EL CENTRO**

Los Residentes causarán baja en los Centros BALLE SOL por cualquiera de las siguientes circunstancias:

- A) BAJA TEMPORAL: la baja temporal en el Centro se regulará por lo establecido en el anterior apartado IV (11 y 12).
- B) BAJA DEFINITIVA, que podrá producirse por las siguientes causas:
  - 1. Voluntaria: en cuyo caso el Residente y/o su Tutor habrán de comunicarlo a la Dirección del Centro al menos con quince días de antelación a la fecha de la misma. El no cumplimiento de tal plazo de preaviso implicará el cobro en la liquidación final del tiempo de preaviso incumplido.
  - 2. Por fallecimiento del Residente. En tal caso la Dirección del Centro pondrá tal hecho en conocimiento inmediato del Tutor del Residente a fin de que por éste puedan adoptarse las oportunas medidas.
  - 3. Por resolución por parte del Centro del Contrato de Admisión e Ingreso. Dicha resolución podrá fundarse en la falta de pago sin justa causa y por dos veces, consecutivas o alternas, de las facturas emitidas por el Centro o por incumplimiento reiterado por el Residente y/o sus familiares, allegados o Responsables Solidarios de las normas contenidas en el presente Reglamento o de las instrucciones dictadas por la Dirección del Centro.

La Baja Definitiva en el Centro conllevará la realización de la oportuna liquidación comprensiva del saldo de los servicios efectivamente consumidos menos el importe de los no consumidos y abonados menos el importe de la fianza existente.

## **VII.- NORMAS VARIAS**

1. Todos los Centros de BALLESOL son de carácter mixto.
2. Los Centros desarrollan su actividad en horario permanente las veinticuatro horas del día. No obstante, para una mejor organización del servicio y para garantizar la tranquilidad de todos los Residentes, se ruega a los familiares y allegados se atengan a los horarios fijados para la realización de visitas, absteniéndose, en todo caso, de realizar visitas antes de las nueve horas de la mañana y después de las veinte horas de la tarde.
3. Los Residentes no podrán conservar en su habitación ningún tipo de medicamentos ni alimentos. En este sentido se ruega a los familiares se abstengan de entregar a los Residentes alimentos no controlados por el personal sanitario del Centro.
4. A fin de garantizar la intimidad del Residente y la mejor realización del servicio no se permitirá la estancia en la habitación de ninguna visita mientras se lleven a cabo exploraciones médicas, análisis, curas, etc. ni cuando se esté procediendo al aseo del Residente. No se permitirá tampoco la entrada de visitas en las dependencias de Terapia Ocupacional, Fisioterapia, etc. durante la realización de las actividades propias de estos servicios.
5. El Centro no se hace responsable de dinero u objetos de valor que no hayan sido depositados, previo inventario, en poder de la Dirección. Para poder retirar los objetos antes mencionados se requerirá la presentación del resguardo de depósito. Por lo que respecta a las prendas de ropa de uso personal la responsabilidad del Centro quedará limitada a aquellas sobre cuya entrega al Centro quede constancia documental y hayan sido entregadas debidamente marcadas.

6. Los Centros BALLE SOL, para el caso de fallecimiento del Residente, están a disposición de sus familiares, allegados y/o Responsables Solidarios para encargarse, si así lo desean, de todas las gestiones necesarias, siendo de su cargo todos los gastos que se produzcan como consecuencia de las mismas y del óbito acaecido.
7. Serán a cargo del Residente todos los daños causados por el mismo tanto a instalaciones y propiedades del Centro como a los demás Residentes en el mismo, visitas, personal, etc.
8. En todos los centros BALLE SOL existe a disposición de los Residentes, de sus familiares y de sus Responsables Solidarios un buzón para el depósito de sugerencias tendentes a la mejora de las condiciones del servicio. No obstante la existencia de esta posibilidad, todo el personal se encuentra a su disposición para la recepción de cualquier sugerencia, comentario, reclamación, etc. sobre el desarrollo, organización y prestación del servicio contratado.