

<p style="text-align: center;"><b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO Y DE FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA DE MAYORES VITALIA NAMBroCA. Nambroca - (Toledo)</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.- Objeto y ámbito:**

El presente Reglamento tiene por objeto regular, en general el régimen interno del Centro Residencia de Mayores “Vitalia Nambroca”, sita en Nambroca.- (Toledo), calle Toledo, núm. 4, propiedad de la entidad VITALIA HOME, S.L.U., con domicilio social en ZARAGOZA, C/ Costa, núm. 2 – 4º dcha.

**ARTÍCULO 2.- Fines:**

Se consideran Centro Residencial para Personas Mayores, los que están destinados a ofrecer estancias indefinidas o temporales, a personas mayores que voluntariamente han decidido residir en ellas o lo han hecho las personas que las representan; en las que se presta una atención personalizada integral, preventiva y rehabilitadora que se adecue a sus necesidades. Facilitándoles toda la ayuda que su situación requiera; así como a personas vulnerables o dependientes.

**ARTÍCULO 3.- Principios:**

La organización y el funcionamiento del centro garantizaran, en todo caso, el respeto a los derechos fundamentales de los usuarios y el pleno cumplimiento de la normativa vigente en el respectivo territorio, ajustándose a los siguientes principios:

- a) Facilitar la integración del usuario en el Centro desde su ingreso.
- b) Procurar un modo de vida socialmente normalizado con relación a las pautas del entorno de referencia.
- c) Propiciar mayor grado de autonomía personal de los usuarios.
- d) Respeto absoluto de la dignidad, intimidad, individualidad y rasgos diferenciales de cada uno de los usuarios.
- e) Promover la colaboración con las entidades públicas o privadas del entorno, cuyas actividades puedan enriquecer y elevar el grado de bienestar de los usuarios.
- f) Impulsar la participación de los usuarios en las actividades del Centro, incluso en la preparación y organización de las mismas según criterios de deseo y posibilidad personal.

**ARTÍCULO 4.- Usuarios:**

1. Podrán ser usuarios del Centro todas las personas que requieran, en mayor o menor grado, atención gerontológica o socio-sanitaria y voluntariamente decidan, o lo hagan sus representantes en su nombre, sin perjuicio de la autorización judicial que, en su caso proceda, ingresar en el Centro para beneficiarse de sus servicios, ateniéndose a lo dispuesto tanto en el presente reglamento como en su respectivo contrato de atención.

2. También podrán ser usuarios del Centro los beneficiarios de Sistemas públicos o privados de atención socio sanitaria o de servicios sociales con los que VITALIA HOME, S.L.U. firmara contratos o convenios de colaboración, ateniéndose a lo establecido en sus disposiciones.

#### **ARTÍCULO 5.- Requisitos para el ingreso:**

Para acceder al Centro se requiere:

1. Reunir los requisitos que exige la normativa aplicable.
2. Pertener al grupo de personas objeto de atención por el Centro.
3. Acordar y firmar el correspondiente contrato de atención o, alternativamente, ser beneficiario de algún Sistema público o privado de atención socio-sanitaria o de servicios sociales con los que VITALIA HOME, S.L.U haya firmado contratos o convenios de colaboración.
4. Aceptar y cumplir las normas del presente Reglamento.
5. Abonar el precio establecido o, en su caso, cumplir las obligaciones derivadas del contrato o convenio aplicable.
6. Aportar toda la documentación necesaria exigida por el Centro.
7. Ninguna persona podrá ser ingresada sin que conste fehaciente su consentimiento. En los casos de incapacidad presunta o declara en los que no sea posible tal consentimiento, se requerirá autorización judicial del ingreso involuntario o del tutor legalmente designado.

#### **SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL CENTRO**

Los servicios que el Centro presta para sus usuarios de forma personalizada son los siguientes:

- Servicio Médico y de Enfermería.
- Servicio de Fisioterapia.
- Servicio de Terapia Ocupacional.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Peluquería.
- Servicio de Podología.

El centro dispone de una amplia gama de terapias intensivas (Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Psicología). Se realizará una valoración al usuario y se informará al familiar sobre las terapias más adecuadas y sus tarifas.

## DE LA ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD

### **ARTÍCULO 6.- Dirección:**

El director/a del Centro es el responsable del funcionamiento de éste, y asume la máxima autoridad en él. Ostenta la representación de la Entidad Titular frente a los residentes, usuarios y personal.

Para el ejercicio de su cargo le corresponde ejercer las siguientes funciones:

- a) Dirigir, coordinar e inspeccionar la actividad de las distintas áreas funcionales del Centro de conformidad con las directrices emanadas de la dirección.
- b) Responsabilizarse de la prestación de los servicios y del buen funcionamiento de los mismos.
- c) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y la calidad de la atención que reciben, escuchar sus sugerencias y quejas así como las de sus familiares, en su caso, estudiando las primeras y procurando la satisfacción de las segundas.
- d) Organizar el trabajo de los profesionales que presten servicios en el Centro, facilitándoles los recursos necesarios para el óptimo desempeño de sus funciones respectivas.
- e) Informar del funcionamiento cotidiano del Centro a la Administración de la empresa titular, en sus respectivos cometidos funcionales, dando inmediata cuenta de cualquier anomalía o emergencia que se produzca.
- f) Informar al Ministerio Fiscal de la situación de los usuarios presuntamente incapaces que carezcan de familiares, o cuando estos no ejerzan las facultades de protección que les corresponden o lo hagan de manera inadecuada.
- g) Informar a los residentes, usuarios y al personal laboral de las medidas de seguridad y Plan de Evacuación y Emergencia del Edificio, de que dispone el centro.
- h) Todas las necesarias para el ejercicio de las anteriores, cuantas sean precisas para el buen funcionamiento del centro.

### **ARTÍCULO 7.- Área Asistencial:**

Corresponde a la atención social, la atención sanitaria de las actividades profesionales especializadas propias de la atención gerontológica y de la atención sociosanitaria y aquellos servicios generales que se derivan del carácter residencial del Centro y no se encuentran expresamente asignados al Área Asistencial.

### **ARTÍCULO 8.- Área de Trabajo Social:**

El trabajador Social dentro del GRUPO VITALIA PLUS tiene la función de:

- Facilitar información sobre los recursos propios y ajenos y efectuar la valoración personal, familiar y social del residente.
- Informar del funcionamiento general de la Residencia, así como favorecer el contacto con el resto de profesionales del Centro
- Realizar las gestiones necesarias para la tramitación de las ayudas y/o recursos que afectan a los residentes.
- Mantener informados periódicamente a los familiares de la evolución del residente y de las valoraciones del equipo multidisciplinar mediante informe evolutivo y facilitar las diligencias administrativas y trámites burocráticos.

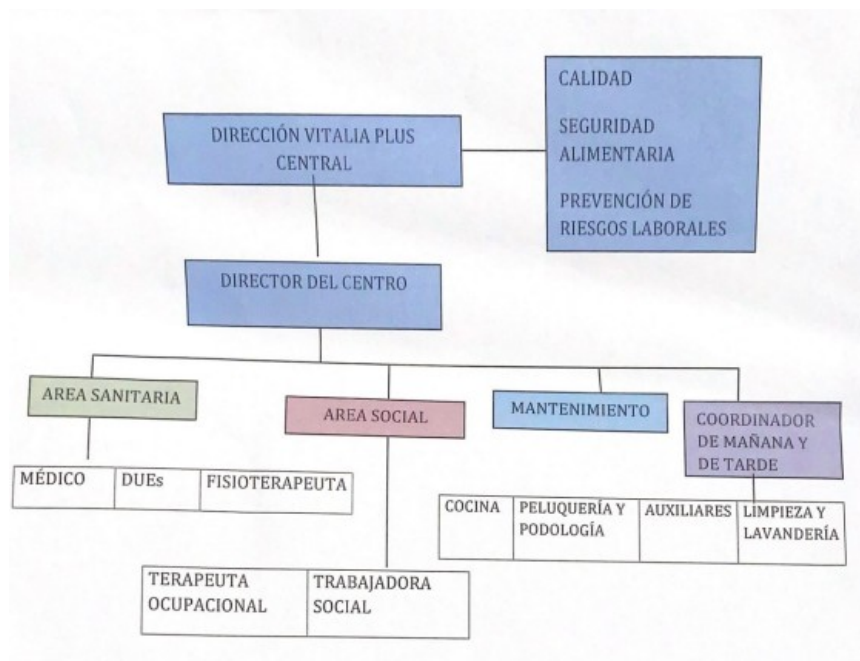
### **ARTÍCULO 9.- Coordinación:**

Conducidas por el Director/a, se celebraran quincenalmente reuniones de Coordinación (multidisciplinares) a las que asistirán los responsables de las áreas de atención social, atención sanitaria, servicios generales y técnicos que la Dirección designe a fin de coordinar el conjunto de actividades y servicios que se desarrollan en el Centro.

### **ARTÍCULO 10.- Equipo Interdisciplinar:**

Conducidas por el responsable del área sanitaria, se celebrarán reuniones mensuales de carácter interdisciplinar en las que tomaran parte los profesionales que sumen tareas de seguimiento individualizado de los usuarios a fin de contrastar su evolución y formular propuestas sobre los niveles y modalidades de atención que hayan de recibir, sin menoscabo de las responsabilidades que corresponden al personal facultativo, en definitiva, llevar a cabo el seguimiento del plan terapéutico.

Es por ello que el organigrama del centro se representa :



## DE LA ATENCION A LOS USUARIOS

### INGRESO DE LOS USUARIOS:

#### ARTÍCULO 11.- Acogida:

1. La acogida de los nuevos usuarios tiene por objetivo fundamental la buena integración de estos en el Centro y la superación de los problemas de adaptación que puedan surgir.
2. El director/a, o en caso la persona que designe, realizara la acogida de los nuevos usuarios, procediendo a informarlos de los servicios y las normas básicas de funcionamiento del Centro, a confeccionar la ficha de datos personales y familiares, de la que se remitirán copias a los Servicios Centrales de Administración y a los responsable Médico y de Enfermería y a abrir el historial social.
3. Los servicios sanitarios del Centro procederán a practicar el correspondiente reconocimiento médico y a abrir el historial sanitario: medico, de enfermería y el resto de profesionales del área sanitario. En este historial deberán constar las futuras hojas de evolución y el informe médico aportado para el ingreso.

#### ARTÍCULO 12.- Expediente personal:

1. El expediente personal de cada usuario obrara en la unidad de trabajo social (únicamente la documentación administrativa) y deberá contener en todo caso, la documentación siguiente:
  - a) Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
  - b) Datos de los familiares, tutor o responsable legal.
  - c) Fecha y motivos de ingreso.
  - d) Copia del documento contractual de ingreso, o en su caso, autorización judicial de internamiento.
  - e) Historia social y psicológica.
  - f) Historia clínica en la que figure, fecha de la visita, datos del médico, motivo, diagnóstico, tratamientos y otras incidencias relevantes.
  - g) Contratos del usuario con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
  - h) Contratos mantenidos por los responsables de la residencia con familiares tutores o responsables legales (frecuencia y objeto de los mismos).
  - i) Observaciones sobre la convivencia del usuario en el Centro.
2. Los datos personales legal y voluntariamente facilitados al Centro por el Residente, familiar responsable o tutor legal, serán incorporados a un fichero, el tratamiento del cual queda

sujeto al cumplimiento, de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal, con la finalidad de dar cumplimiento a las prestaciones sociales y asistenciales asumidas por el Centro. El interesado tiene derecho a acceder a sus datos para su consulta, actualización, cancelación, rectificación u oposición en caso de ser erróneas, mediante escrito dirigido al Centro, como titular del fichero.

El Residente, o en su caso su representante legal, autoriza a INSTANDEPORT S.L. a ceder dichos datos para su tratamiento a terceros; proveedores, entidades públicas y/o privadas, etc., con las que mantenga relaciones mercantiles, jurídicas y/o administrativas, para la finalidad para la cual se soliciten y que dicha cesión sea necesaria para el cumplimiento de las estipulaciones y condiciones que se establezcan en el contrato de admisión, incluso para la elaboración de encuestas de calidad.

### **ALOJAMIENTO**

#### **ARTÍCULO 13.- Estancia:**

1. A los usuarios se les asignara una habitación en función de la valoración del equipo interdisciplinar del Centro, con la conformidad de los mismos o de sus representantes.
2. El cambio de habitación se podrá llevar a cabo mediante el acuerdo entre las partes o por criterios asistenciales, dictaminados por el equipo interdisciplinar del Centro. En todo caso, cualquier cambio de habitación por criterios asistenciales, será notificado al Residente, representante legal o familiar responsable, con un preaviso de 1 día.
3. En el caso de las habitaciones destinadas a ser ocupadas por más de un usuario, tendrá derecho a permanecer en ella aquel que tenga una mayor antigüedad continuada en el Centro.
4. Los usuarios podrán incorporar a sus habitaciones motivos de decoración y pequeño mobiliario personal, siempre que no sean peligrosos o inadecuados para el funcionamiento del Centro.

#### **ARTÍCULO 14.- Manutención:**

1. A los usuarios se les ofrecerán cuatro comidas diarias: desayuno (9:00 a 10:00 horas), comida (13:00 a 14:00 horas) , merienda (16:45 a 17:15 horas) y cena (19:00 a 20:30 horas).
2. El equipo directivo determinará los menús que se ofrezcan a los usuarios que deberán ser supervisados por un profesional especializado (medico facultativo del centro) a fin de garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Por prescripción facultativa se adaptaran los menús a aquellos que lo necesiten.

#### **ARTÍCULO 15.- Vestuario personal:**

1. El Residente aportara la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

2. Por el centro se efectuara el lavado, planchado y repasado de la ropa, salvo en los casos en que requiera limpieza en seco o lavado a mano, en que será por cuenta del usuario o de sus familiares.
3. La ropa de cada usuario deberá estar debidamente marcada, por el mismo o sus familiares, para poder garantizar su uso exclusivo. A solicitud del residente o de sus familiares o tutor legal, y también en el caso que estos no lo hagan, el Centro procederá al marcaje de la ropa y a su mantenimiento. El coste de los mismos será a cargo del residente según tarifas vigentes en el Centro.
4. Se facilitara el cambio diario de ropa interior de los usuarios, observándose la periodicidad más adecuada para las restantes prendas.

#### **ARTÍCULO 16.- Ajuar:**

A los usuarios se les facilitara la utilización de la ropa de cama, de mesa y aseo necesaria procediéndose a renovarla periódicamente para que en todo momento se encuentre en condiciones de uso adecuadas.

#### **CUIDADO PERSONAL CONTROL Y PROTECCIÓN**

#### **ARTÍCULO 17.- Cuidado personal:**

1. Se garantiza el aseo personal diario de los usuarios para lo que se les prestará apoyo por el personal especializado en el grado que cada caso sea necesario.
2. Los productos de aseo de uso común (jabón, colonia, dentífrico, champú, gel) solo serán facilitados por el Centro de acuerdo a las plaza concertadas con JCCM. Serás a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.
3. Se prestara la ayuda necesaria a los usuarios que tengan limitada su autonomía para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.
4. Cualquier servicio de cuidado personal, el precio del cual no esté incluido en el servicio básico de higiene personal incorporado en el precio de asistencia personal, será a cargo del residente.
5. El material de incontinencia de los usuarios será a su cargo. Si así lo solicitan el Residente, familiar responsable o tutor legal, el Centro gestionara el aprovisionamiento de los mismos, a cargo de los usuarios y/o a cargo del sistema de recetas médicas del Sistema de salud pública o Mutua del residente. Si las necesidades del residente son mayores al material suministrado con las recetas del sistema de salud, el exceso será facturado al residente en el recibo mensual.
6. Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas y de sujeción de uso personal, serán a cargo del Residente. Si así lo solicitan el Residente, familiar responsable o tutor legal, el Centro gestionara el aprovisionamiento de los mismos, a cargo de los usuarios y/o a cargo del sistema de recetas médicas del Sistema de salud pública o Mutua del Residente. Si las

necesidades del Residente son mayores al material suministrado con las recetas del sistema de salud, el exceso será facturado al residente en el recibo mensual.

7. Se facilitara el apoyo necesario a los usuarios para su movilización a fin de mantener un nivel de funcionalidad adecuado.
8. Se prestara la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por si mismos
9. El servicio de corte o arreglo del cabello se efectuara con cargo al usuario.
10. Se pondrá a disposición de los usuarios un servicio de podología, siendo un servicio con cargo al usuario.

#### **ARTÍCULO 18.- Control y protección:**

1. Sin perjuicio de la libertad de movimientos de que disponen los usuarios dentro del Centro, deberán de ajustar la utilización de las diferentes dependencias a los horarios establecidos así como a las actividades que le sean propias.
2. El personal de Centro mantendrá exacto conocimiento de las salidas de los usuarios y en especial de aquellos que, por indicación facultativa, deban estar sometidos a control continuado.

En el caso de ausencias prolongadas del usuario, estas deben ser comunicadas con antelación suficiente a la Dirección de Centro, así como todos los días previstos de ausencia, excepto casos de ausencia forzosa imprevista. El centro se compromete a reservar la plaza del usuario tanto si es por ausencia voluntaria como forzosa, en los términos legales previstos, siempre que el usuario o la persona responsable cumplan con las obligaciones que les correspondan, entre estas, el pago de la cuota de estancia, deduciendo el coste de la alimentación.

3. El centro establecerá las medidas de protección necesarias en función de las distintas tipologías de los usuarios que permitan prevenir cualquier tipo de accidente o riesgo previsible.
4. El acompañamiento del residente a desplazamientos planificables o planificados, es responsabilidad del usuario, de sus familias o de su representante legal. Si así lo solicitan, el Centro pondrá a su disposición de los mismos, servicios de acompañamiento y transporte, siendo a cargo del residente el servicio de acompañamiento y transporte, según tarifas oficiales vigentes del centro.



## **ATENCIÓN ASISTENCIAL**

### **ARTÍCULO 19.- Evaluación interdisciplinar:**

Al ingreso de los usuarios se efectuará una evaluación multidisciplinar en base a la cual se elaborará un programa de atención personalizada (plan terapéutico) que comprenderá los cuidados que se facilitarán para preservar su salud y mantener su autonomía personal e integración social.

### **ARTICULO 20.- Atención sanitaria y farmacológica:**

1. La atención sanitaria que se presta en el Centro es complementaria de la que deba facilitar al usuario el sistema de atención público o privado que le corresponda. En todo caso, se llevarán actuaciones de carácter preventivo y las asistenciales que facultativamente se estimen necesarias.
2. Se dispensarán los productos farmacéuticos necesarios a cada usuario en el marco de la atención farmacológica facilitada por el Servicio Nacional de Salud o Comunidad Autónoma, siendo a su cargo el porcentaje que en cada momento sea estipulado por el/los mismos. El resto de medicamentos que no sea cubierto por el Servicio Nacional de Salud o Comunidad Autónoma correrá a cargo del Residente.
3. Los usuarios podrán solicitar consulta al personal sanitario del Centro siempre que los estimen preciso, con respeto a las normas y procedimientos que fije la Dirección.
4. El Centro dispone de un horario de información y atención a los familiares de los residentes, ofrecido por parte de las personas responsables del mismo o de los responsables de atención del residente, horario que estará a disposición de los mismos en el tablón de anuncios del Centro.
5. El conjunto de profesionales del Centro que intervienen en la asistencia al usuario controlarán la evolución de la salud, actualizarán los registros y promocionarán los programas de medicina preventiva y promoción de la salud.
6. Se prestarán tratamientos de fisioterapia a los usuarios que los precisen según criterios de los facultativos del Centro. Los servicios adicionales solicitados por el Residente serán facturados según las tarifas vigentes del centro.
7. Se facilitarán a los usuarios actividades de terapia ocupacional o monitorización del tiempo libre.

### **ARTICULO 21.- Atención social:**

1. Los Residentes recibirán información, asesoramiento, ayuda en tramitaciones y apoyo para la adaptación al Centro y la convivencia en el mismo.

2. Los Residentes y familiares podrán solicitar consulta a la Atención al Cliente del Centro siempre que lo estimen preciso, con respeto a las normas y procedimientos que fije la Dirección.
3. Los Residentes podrán disponer de prensa diaria, revistas, libros, material audiovisual, juegos de mesa y material para actividades manuales y de creación artística y demás medios para la ocupación efectiva del tiempo libre.
4. Se facilitará a los Residentes la información y la participación en actividades socioculturales y recreativas tanto internas como externas, fomentándose su participación activa en las tareas de programación y desarrollo.
5. El Centro propiciará la relación entre usuarios y sus familias o allegados facilitando la integración de éstos en la vida del mismo.
6. El departamento de Atención al Cliente mantendrá relaciones y contactos periódicos con los familiares y allegados de los usuarios y comunicará en su caso, las incidencias producidas, derivando, cuando sea preciso al personal sanitario o dirección.

#### **ARTICULO 22.- Otros servicios:**

1. El centro facilitará espacios para la práctica religiosa.
2. En caso de fallecimiento del Residente, será a cargo de la familia del finado los trámites y gastos de traslado y entierro. El centro asumirá la realización de los trámites correspondientes en los casos de usuarios sin familia y efectuará con cargo a la fianza los gastos originados, facilitándole un entierro de acuerdo con sus creencias. En el caso de no existir fianza los gastos se resarcirán con otros ingresos del fallecido, si los hubiere, o bien por los Servicios Sociales Municipales.

### **DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

#### **ARTICULO 23.- Derechos y deberes:**

##### **(Ley 14/2010 de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha)**

1. Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la protección social:
  - a) Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
  - b) A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.
  - c) A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema Público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
  - d) A recibir la tarjeta social que les acredita como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.

2. Asimismo, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la información:

a) A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.

c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.

3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales, tendrán los siguientes deberes:

a) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.

b) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.

c) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.

d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.

e) Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.

4. Carta de derechos y deberes:

a) A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.

b) A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.

c) A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.

d) A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.

e) A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.

g) A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.

#### 5. Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:

a) A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.

b) A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.

c) A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la presente Ley.

d) A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.

e) A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.

f) A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

h) A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.

i) A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los términos establecidos en el artículo 36 de la presente Ley, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia personal, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanentemente.

i) A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

Los derechos reconocidos en los apartados b), d) y h) de este punto únicamente serán aplicables en el Sistema Público de Servicios Sociales.

#### 6. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales:

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:

a) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.

b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.

#### **ARTICULO 24.- Bienes de uso personal y cotidiano:**

Los objetos y bienes de uso personal y cotidiano de que disponga cada usuario en el momento de su ingreso deberán ser inventariados, para que, por parte del Centro compruebe que son los necesarios para la correcta estancia dentro del mismo. No será responsabilidad del Centro la conservación, reparación y mantenimiento de los mismos.

#### **ARTICULO 25.- Objetos de valor:**

El Centro no se responsabilizará de ningún objeto de valor perteneciente tanto a los residentes como usuarios del mismo; joyas, dinero, etc. por lo que no se hará responsable de robos, hurtos, roturas, desperfectos, conservación, mantenimiento, etc. de los mismos.

#### **ARTICULO 26.- Depósito de bienes de finados:**

En caso de fallecimiento de un Residente, sus enseres serán recogidos por el personal del centro y custodiados en el mismo, archivando en su expediente personal el inventario de bienes recogidos. Los bienes serán entregados a la persona designada por el usuario a tales efectos, y en su defecto a quién acredite resultar heredero legal.

### **NORMAS DE CONVIVENCIA**

#### **ARTÍCULO 26. – Normas:**

1. Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, en todas las dependencias del Centro y en las actividades que desarrollen.
2. En las zonas de uso común, se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas, y se mantendrá una correcta higiene personal.

3. Se procurará mantener en buen uso el mobiliario y enseres del Centro.
4. Se evitará la realización de actividades en lugares inadecuados para ellas, según utilidad de cada espacio del Centro.
5. Deben evitarse cuantas actividades puedan ocasionar molestias a los demás usuarios.
6. No se permite la tenencia de armas blancas o de fuego en el Centro.
7. No se permite la tenencia de animales en el Centro.
8. Se deberá tratar con respeto al personal del Centro, siguiendo sus indicaciones en todo lo que se refiera a la prestación de los servicios.
9. Se procurará asegurar el descanso de los usuarios evitándose toda clase de ruidos o actividades que puedan perturbarlo.
10. Serán a cargo de los usuarios todos los desperfectos causados en las instalaciones y propiedades del Centro, así como a las propiedades de los otros residentes o personal del Centro, cuando los mismos no estén cubiertos por la Póliza de Responsabilidad Civil que el Centro se obliga a contratar, con la finalidad de cubrir la posible responsabilidad civil de los usuarios y del personal.
11. Las quejas de los usuarios o sus familiares deberán realizarse mediante los impresos de reclamación que estarán a su disposición en la recepción del Centro.

**ARTICULO 27.- Mobiliario:**

Los usuarios podrán incorporar a sus habitaciones motivos de decoración y pequeños objetos siempre que no sean perjudiciales e inadecuados para el funcionamiento del centro, previa la correspondiente autorización por los responsables del centro.

**ARTICULO 28.- Aparatos de música y televisores:**

1. Los usuarios podrán disponer de televisores y aparatos de música particulares en las habitaciones, previa solicitud y autorización por los responsables del centro. Se evaluará las

molestias y perturbaciones que pudieran ocasionar al resto de usuarios. Serán de cuenta del usuario los gastos correspondientes a los acondicionamientos técnicos que sean necesarios.

2. En todo caso se evitarán molestias al resto de usuarios especialmente en horario nocturno, con especial incidencia entre los intervalos comprendidos entre la 22,00 a las 08,00 horas. La autorización que en su caso hubiera sido otorgada al usuario podrá ser revocada por los responsables del Centro, en caso, de observarse que su uso es inadecuado y causa molestias al resto de usuarios.

#### **ARTICULO 29. Limpieza e higiene de las habitaciones:**

1. La limpieza de las habitaciones es un servicio incluido en el precio de la estancia y se realizará diariamente por el personal del Centro en el horario que establezca la Dirección.
2. No se permitirán en las habitaciones alimentos que incidan negativamente en la higiene del Centro.
3. Los Residentes procurarán tener la habitación bien ordenada.
4. No se permitirá el lavado y tendido de ropa en las habitaciones, el cual, se hará en la lavandería del Centro.

#### **ARTICULO 30. Seguridad en las habitaciones:**

1. Los usuarios se abstendrán de:
  - ✓ Tomar bebidas alcohólicas.
  - ✓ Fumar en las habitaciones.
  - ✓ Utilizar velas, infernillos, estufas, planchas o cualquier aparato que encierre riesgo de incendio.
  - ✓ Cocinar o calentar alimentos.
2. No se podrán guardar medicamentos que no estén prescritos médicamente y que no sean para su consumo inmediato.
3. No se podrán guardar sustancias tóxicas o inflamables.
4. Queda prohibida la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por los Residentes, ni colocar muebles u objetos de modo que obstaculicen la entrada o la salida.

En interés de la higiene y seguridad del Centro, la Dirección se reserva el derecho de revisión de armarios y habitaciones, que se realizará en todo caso en presencia del usuario y de dos testigos

### **ARTÍCULO 31. – Comedores:**

1. El equipo directivo determina los menús que se ofrecerán a los usuarios, que serán supervisados por el responsable higiénico-sanitario, con la finalidad de garantizar la aportación dietética y calórica adecuada.

Por prescripción facultativa se adaptarán los menús a aquellos que lo necesiten.

2. Los horarios de los comedores deben respetarse. Los usuarios que no deseen hacer uso del servicio de comedor en alguna comida deberán notificarlo con antelación suficiente. Por cuestiones tanto de organización asistencial del centro, como de salud se podrán establecer dos turnos de comedor atendiendo a las necesidades personales de cada Residente.
3. No se permite introducir o sacar del comedor comida ni utensilios.
4. Cuando el Centro ofrezca el servicio de comedor a familiares se cumplirán estrictamente las normas que el equipo directivo establezca para su uso.
5. El equipo directivo podrá autorizar que algún familiar de los usuarios, colabore con el personal del Centro ayudando a comer a su pariente, con absoluto respeto en todo momento de las normas que a tal efecto se establezcan y las indicaciones formuladas por el personal del Centro.

### **ARTÍCULO 32. - Otras zonas comunes:**

1. Las zonas de uso común del Centro se utilizarán para las actividades que les sean propias, con respeto de los horarios y normas de funcionamiento que en cada caso se determinen. Se observará el debido cuidado con el mobiliario y demás enseres, con cumplimiento estricto de las medidas de seguridad que correspondan.

### **ARTICULO 33.- Servicio de lavandería:**

1. Los usuarios utilizarán el servicio de lavandería para el lavado de su ropa personal.
2. La ropa estará marcada por el usuario para su identificación personal para evitar pérdidas y facilitar su reparto.



3. El centro realizará el lavado y planchado de la ropa, excepto que requiera limpieza en seco o a mano, en cuyo caso, el servicio que se requiera será facturado como un servicio adicional.
4. El Centro no se hará cargo del deterioro por desgaste o por alteración del tejido. Cuando se observó que la ropa del usuario se encuentre en mal estado, el Centro avisará a los familiares del Residente para su reposición, y en caso, de no atender dicho requerimiento, el Centro facilitará ropa sustitutiva con cargo al usuario.

#### **ARTICULO 34. Atención sanitaria:**

1. La atención sanitaria que presta el centro complementa la recibida por el sistema de salud a que este adscrito el usuario.
2. La atención o medicación no cubierta por la Seguridad Social o el servicio médico privado del usuario, será considerada como servicio complementario y los gastos que se originen por este concepto serán satisfechos por el Residente, su familia o persona responsable del mismo.
3. Por prescripción facultativa se determinará el ingreso del Residente en una unidad específica, la administración y control de medicamentos, regímenes alimenticios o cualquier otra modificación de las actividades normales del usuario.
4. Asimismo cuando a juicio del equipo multidisciplinar del centro exija que sean sometidos a control continuado y no deban permanecer nunca solos, el centro adoptara las medidas adecuadas a tal fin.
5. Será a cargo del Residente el acompañamiento y supervisión cuando sea ingresado en un centro sanitario, así como los gastos derivados de traslado.

#### **ARTICULO 35. Terapia Ocupacional y Monitorización del Tiempo Libre:**

El Centro garantizará la realización de actividades que cubran las horas de ocio de los usuarios. Se promoverá la participación de todos los usuarios y se procurará satisfacer sus sugerencias en línea con el correspondiente plan terapéutico.

#### **ARTÍCULO 36. - Quejas y sugerencias:**

Los usuarios podrán formular cuantas quejas estimen oportunas utilizando el impreso de reclamación correspondiente que les facilitará el Centro.

#### **ARTÍCULO 37. - Salidas, ausencias y visitas:**

1. El usuario no sometido a tutela del Centro, podrán salir y entrar del Centro entre las 10 y las 20:00 Horas, respetando el horario establecido para las comidas.

Los usuarios que salgan del Centro deberán notificarlo a recepción, donde quedará constancia de la salida por escrito. Si la ausencia del Centro supone pasar la noche fuera, deberá comunicarse con, al menos, un día de antelación.

La responsabilidad en cuanto al régimen de salidas y entradas de aquellos residentes incapacitados que no estén bajo tutela del Centro, recaerá sobre la persona o entidad que ostente legalmente la condición de tutor.

Las salidas de los usuarios sometidos a control continuado deberán ser conocidas y autorizadas previamente por el personal sanitario del Centro.

Independientemente de su duración, las ausencias no interrumpen la obligación de satisfacer el importe de la estancia en el Centro.

2. Los familiares y amigos del Residente podrán visitarle durante el horario establecido, que como máximo será de 5,00 horas. Se procurará, siempre que sea posible, que tales visitas sean entre las 11,00 horas y las 13,00 horas y entre las 16,00 horas y las 20 horas.

Las visitas comunicarán a la recepción del Centro el nombre de la persona a la que desean ver, identificándose con el documento nacional de identidad u otro documento similar.

4. Las visitas a los usuarios se podrán realizar en las salas específicas, en las habitaciones (en el caso de residente encamado) o en cualquier otro espacio adecuado, jardines, patios, salones etc. Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en la Recepción del Centro.
5. Se procurara que las visitas a los residentes no interrumpan las actividades del Centro, ni que causen molestias a los demás residentes, y en todo caso, se ajustarán a las prescripciones médicas cuando éstas sean precisas.
6. Si los familiares o allegados desearán comer en el Centro se comunicará con 24 horas de antelación y abonarán el precio del menú correspondiente.
7. Las familias o responsables del Residente comunicarán al centro con 24 horas de antelación las salidas y el tiempo aproximado de duración de la misma.

### **ARTICULO 38.- Horarios:**

La vida cotidiana del Centro se desarrollará de forma general con los horarios establecidos por la dirección, que se publicarán en el tablón de anuncios, y orientativamente serán las siguientes:

- ✓ De 7,00 a 10.30. Levantarse, higiene, curas, medicación y desayuno.
- ✓ De 10.00 a 13.30. Atenciones profesionales, actividades terapéuticas, ocio y tiempo libre.
- ✓ De 13.00 a 15.00. Comida.
- ✓ De 15.00a 16.00. Descanso y tiempo libre.
- ✓ De 16.00a 19.00. Atenciones profesionales, actividades terapéuticas, ocio, tiempo libre, Merienda.
- ✓ De 19,00 a 20.30. cena.
- ✓ De 20.30 a 22.00. Tiempo libre.
- ✓ De 22.00 a 8.00. Descanso, atenciones nocturnas, cambios posturales, ropa, suministro de líquidos, higiene, vigilancia continuada.

### **ARTÍCULO 39- Tablón de anuncios**

El centro dispone de un tablón de anuncios en un espacio de uso común por los usuarios en el que estará expuesto:

1. Organización horaria de los servicios generales que se presten.
2. Tarifa de precios de los servicios complementarios
3. Organigrama del establecimiento
4. Disponibilidad de hojas de reclamación
5. Calendario con el horario de actividades
6. Instrucciones para los casos de emergencia.
7. Horarios de atención a los familiares y usuarios.
8. Menús semanales.

### **ARTICULO 40.- Participación del residente**

Todos los residentes tienen derecho a manifestar sus opiniones y sugerencias para el correcto funcionamiento del Centro, a tales efectos, podrán utilizar el buzón de sugerencias, o personalmente a la dirección, previa petición de la cita correspondiente.

A tales fines, se podrá crear un consejo de participación en el que participarán los residentes, el personal del centro, la dirección y la sociedad propietaria por medio de sus representantes legales, a fin de proceder a la modificación del Reglamento de Régimen Interior, con el propósito de poder realizar propuestas de mejora del Centro.

También se podrán crear Comisiones de Trabajo que tengan como finalidad alcanzar un mayor bienestar de los residentes; cultural, intelectual y social.

### **ARTICULO 41.- Procedimientos de comunicación y relación con el entorno:**

Todos los Residentes y personal adscrito a nuestros Centros, tienen la oportunidad de mantener contactos con el exterior de diversas formas diferentes:

- a) A través de cualquier profesional del equipo interdisciplinar del Centro, fundamentalmente en la Atención al Cliente, que mantienen comunicaciones presenciales y telefónicas con familiares, amigos, conocidos, etc.
- b) A través de las diferentes visitas y llamadas telefónicas dirigidas a cada residente en cuestión.
- e) A través de los teléfonos a disposición de los usuarios que se encuentran ubicados en los dormitorios del Centro y que permiten preservar la intimidad del residente.

Por respeto al descanso de los residentes, las llamadas telefónicas para los usuarios se suprimirán desde las 20 horas hasta las 11 horas del día siguiente, salvo casos urgentes.

- d) A través de salidas al exterior del Centro, bien de manera voluntaria y usual (paseos, visitas a familiares, etc.) o bien de manera programada por el Centro (actividades en el exterior del mismo). El Centro no se hace responsable de los daños o perjuicios que reciba o provoque el residente a terceros, cuando se encuentre fuera de éste, siempre que ello no se deba a una salida programada bajo la Dirección del Centro.

La información interna se realizará de manera directa a los Residentes, familiares o amigos, a través del profesional del equipo interdisciplinar competente en la materia; o a través del tablón de anuncios del Centro.

## **PRECIO Y ABONO DE LOS SERVICIOS**

### **ARTICULO 42.- Determinación del precio:**

1. El Residente deberá abonar los servicios de estancia básica, de atención personalizada en función del grado de dependencia y los adicionales solicitados, de acuerdo con las tarifas oficiales y lo establecido en el contrato.
2. Al precio acordado se le aplicará anualmente el Índice de Precios al Consumo, Conjunto Nacional, en los doce meses anteriores a la revisión, conforme a los datos que a tal efecto publique el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que lo sustituya. El porcentaje de variación se aplicará siempre sobre la cantidad que corresponda al mes anterior a aquel en que la revisión proceda -aunque en cómputo anual-.
3. La citada revisión se hará de forma automática, sin que se precise notificación especial alguna.
4. El precio acordado o tarifa básica podrá ser modificado o incrementado en función del grado de dependencia que experimente el Residente durante su estancia en el Centro, en función al resultado que arroje la valoración por el equipo multidisciplinar del Centro, que a tal efecto se efectúe.

5. El grado de dependencia se deducirá de la valoración que efectuó el equipo disciplinario del Centro al momento del ingreso.
6. En el supuesto de que el residente sufra un empeoramiento de su estado físico o psíquico, por agravamiento de su enfermedad, por aparición de nueva enfermedad, o por cualquier otra razón que comporte la dependencia del mismo por un tercero o unas atenciones especiales que antes del ingreso no necesitaba, y que por tanto no fueron tenidos en cuenta a la hora de determinar su nivel de dependencia, el importe pactado será modificado conforme a las tarifas por grado de dependencia vigentes en cada caso, en el momento de que se produzca la variación.

**ARTÍCULO 43 . - Efectividad de las modificaciones de tarifas:**

1. La modificación de la tarifa en función de lo manifestado en el artículo anterior será efectiva el 1 de enero de cada ejercicio. Dicho incremento se realizará en el momento en que los índices aplicables sean conocidos, con efectos retroactivos a 1 de enero.
2. Por períodos mensuales, en estancias permanentes, por lo que serán efectivas desde el 1 del mes siguiente a aquel en que se produzca el cambio de valoración.
3. Desde el día en que se realice la valoración del plan terapéutico bajo criterio interdisciplinario, en los casos de estancias temporales (inferiores a cuatro meses).

**ARTÍCULO 44 . – Tipologías:**

La clasificación de los usuarios se realizará de conformidad con los grados definidos por la Ley de la Dependencia.

**ARTÍCULO 45. - Instrumentos de valoración:**

Los usuarios son incluidos en cada una de las tipologías de atención establecidas por valoración médica mediante la aplicación de los siguientes criterios:

- a) Aplicación de la Escala de Barthel
- b) Aplicación del Test Minimental
- e) Valoración médica de las enfermedades o patologías presentes en cada Residente.
- d) NPI conductual

## **ARTÍCULO 46.– Fianzas**

1. En el caso de realizarse una estancia por periodo superior a un mes, el residente deberá abonar una fianza por el importe equivalente a una mensualidad en función de su grado de dependencia conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.
2. La devolución de dicha fianza se efectuará en un periodo máximo de sesenta días desde que se efectuó la liquidación definitiva de la estancia, y procederá su devolución siempre y cuando el Residente haya cumplido con sus obligaciones contractuales y el Reglamento de Régimen Interior.

## **ARTICULO 47. Pago de las facturas**

1. El pago de las facturas se efectuará por mensualidades anticipadas mediante domiciliación bancaria según lo establecido en el contrato.
2. El Centro entregará mensualmente la correspondiente factura en la que se describirán los servicios efectivamente realizados y su coste que se especificará de forma individual.
3. Todos los servicios complementarios prestados por el Centro se facturarán a finales de mes de su utilización y se incluirán en la factura correspondiente.
4. Los precios o tarifas correspondientes a los servicios complementarios o adicionales, se publicaran en el tablón de anuncios y se entregaran al residente para su aceptación.
5. Los gastos que originen las devoluciones bancarias, serán incluidos en la factura con dicho concepto, girándose un nuevo recibo.
6. El incumplimiento en el pago cuotas será causa de resolución del contrato, que será comunicada por el centro al residente, su representante legal o responsable familiar.

## **INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA**

### **ARTÍCULO 48.-**

1. Cualquier incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Régimen Interno, especialmente las que afecten a los derechos de los usuarios, y que dificulte la convivencia o que suponga una grave alteración del funcionamiento del Centro, podrá dar lugar a la adopción de medidas correctoras y reparadoras de los hechos acaecidos bajo el criterio de la Dirección del mismo.
2. Para los usuarios que estén ingresados en el Centro como consecuencia de un Concierto firmado, les serán de aplicación las normas del mismo.
3. El incumplimiento de la normativa interna dará lugar a la advertencia verbal o escrita, o a la apertura de un expediente disciplinario tramitado bajo la responsabilidad de la Dirección del Centro, dando vista y audiencia, en todo

momento, al presunto infractor, residente, a sus familiares responsables o a su representante legal, en función del grado de incumplimiento de dicha normativa.

4. Tras la tramitación de dicho expediente, el responsable del Centro adoptará las medidas correctoras o reparadoras correspondientes, atendiendo a las circunstancias del caso. Podrán adoptarse las medidas correctoras siguientes:

- ✓ Determinación el lugar en el comedor u otras actividades cotidianas.
- ✓ Limitaciones temporales en la participación en actividades.
- ✓ Limitaciones de acceso a determinadas dependencias del Centro.
- ✓ Traslado de habitación.
- ✓ Rescisión del contrato de atención.

En caso de rescisión del contrato el Centro podrá remitir al residente a su domicilio o de la persona de referencia o responsable.

#### **PERIODO DE PRUEBA**

##### **ARTICULO 49.-**

Los primeros treinta días de estancia se consideraran de prueba para ambas partes; durante dicho período, tanto el usuario como el Centro, podrán resolver unilateralmente el contrato sin necesidad de mediar preaviso alguno. En este caso, el residente tendrá derecho a que le sea retornado el depósito de garantía constituido, una vez deducidas las partidas que, en ese momento, estuvieran pendientes de satisfacción.

#### **SERVICIOS PROTOCOLOS DE UTILIZACIÓN EN EL CENTRO**

##### **ARTICULO 50.-**

PC.01 Solicitud de ingreso

PC.02 Ingreso y Acogida

PC.03 Ingreso y acogida en estancia diurna

PC.04 Trabajo social

PC.05 Médico

PC.06 Psicólogo

PC.07 Enfermería

PC.08 Fisioterapia

PC.09 Terapia Ocupacional

PC.10 Auxiliares

PC.11 Recepción  
PC. 12 Podología  
PC.13 Peluquería  
PC.14 Administración medicamentos  
PC. 15 Alimentación  
PC.16 Incontinencias  
PC.17 Higiene y cuidado personal  
PC.18 Contenciones  
PC.19 Emergencias Sanitarias  
PC. 20 Caídas  
PC. 21 Traslados  
PC.22 Lesiones por presión  
PC.23 Movilización de residentes  
PC. 24 Limpieza y lavandería  
PC.25 Plan de atención y vida  
PC.26 Protocolo de desinfección  
PC. 27 Actuación garantía derechos de residente  
PC.28 Atención y trato al usuarios  
PC.29 Final de Vida  
PC. 30 Baja del residentes  
PC.31 El golpe de calor en personas mayores  
PC. 32 Coordinadora-Supervisora  
PC.33 Extracciones de sangre  
PC.34 Deambulaci3n nocturnas  
PC.35 Control de errantes  
PC.36 Prevenci3n del suicidio

Todo lo anterior se encuentra bajo el sistema de calidad de APPPLUS conforme a los requisitos de la norma ISO 10002:2018 y la norma UNE-EN ISO 9001:2015



## **CONSEJO DE USUARIOS Y FAMILIARES**

### **ARTICULO 51.-**

En Nambroca , a veintiocho de Abril de dos mil veintitrés , y en las dependencias del Centro Vitalia Nambroca , se procede a constituir el Consejo de Usuarios y Familiares .

a) El consejo de Usuarios y Familiares constituye el órgano de representación del que forman parte dos usuarios del Centro Vitalia Nambroca y cuatro representantes familiares , a tal fin elegidos por votación de mayoría absoluta.

b) Las funciones básicas de este órgano son las siguientes : Colaborar y proponer actividades socioculturales , Velar por los derechos de los usuarios , Elevar a la dirección del Centro propuestas de mejora relacionadas con el funcionamiento del Centro.

c) El consejo de Usuarios y Familiares se reunirá con la Dirección del Centro cada dos meses y cuantas veces se requiera , existiendo concordancia entre ambos.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El Reglamento de Régimen Interior podrá ser modificado por la dirección del Centro, lo que se comunicará a los residentes, o por adaptación o adecuación a cualesquiera disposición legal de aplicación a la normativa.

En la localidad de Nambroca, a 10 de Julio de 2023

LA DIRECCIÓN DEL CENTRO,

Fdo: \_\_\_\_\_