

# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

## RESIDENCIA DE MAYORES EL LAUREDAL

### ÍNDICE

TÍTULO 1: IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, TITULARIDAD Y CARACTERÍSTICAS (PÁG.2)

TÍTULO 2: CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PERSONAS USUARIAS. (PÁG.3)

TÍTULO 3: REGIMEN ECONÓMICO Y CONDICIONES DE PAGO. (PÁG.4)

TÍTULO 4: DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS. (PÁG.5)

TÍTULO 5. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS. (PÁG.6)

TÍTULO 6. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO. (PÁG.6)

TÍTULO 7. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA. (PÁG.8)

TÍTULO 8. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS Y SERVICIOS. (PÁG.9)

TÍTULO 9. SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO. (PÁG.14)

TÍTULO 10. RÉGIMEN Y HORARIOS DE VISITAS. (PÁG.16)

TÍTULO 11. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO. (PÁG.17)

TÍTULO 12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES. (PÁG.18)

DOCUMENTOS ANEXOS AL RRI:

- Tarifa de precios.
- Contrato de admisión e ingreso.
- Consentimiento de ingreso voluntario.



## TITULO 1: IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, TITULARIDAD Y CARACTERÍSTICAS.

**DENOMINACIÓN:** Establecimiento Residencial para la Tercera Edad.

“RESIDENCIA EL LAUREDAL”

**AUTORIZACIÓN:** Resolución Nº 37596 de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias de 4 de febrero de 2009.

**Nº DE REGISTRO:** 360 del Registro de Establecimientos Residenciales para Ancianos del Principado de Asturias.

**Nº DE PLAZAS AUTORIZADAS:** 148 plazas, de uso mixto.

**DEPENDENCIA PATRIMONIAL:** Privada

**UBICACIÓN DEL CENTRO:** Avenida Cerilleru, 11, 33299 Gijón

**Nº DE TF:** 984 491516 Fax: 984 491522

Correo Electrónico: ellauredal@gerontologicoastur.com

**DATOS DEL TITULAR:** Instituto Gerontológico Laurel SL

**CIF:** B- 52501939.

**TIPO DE USUARIOS:** El centro está destinado a atender en régimen de alojamiento a personas mayores de 65 años, tanto con plena autonomía funcional como si se encuentran en situación de dependencia.

**FECHA DE ACREDITACIÓN:** 22 de junio de 2009

**CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO:** Es un centro con plazas CONCERTADAS con el Organismo autónomo ERA, y dedicado a la atención, en régimen residencial, de personas mayores. Ocupa la totalidad de un edificio con 74 habitaciones dobles

**ACCESOS Y TRANSPORTE:** La Residencia está situada en la zona de La Calzada de la ciudad de Gijón, tiene muy buen acceso de transporte público y además cuenta con aparcamiento privado para uso de los Familiares y Trabajadores.



## EXCEPCIONES AL PRESENTE REGLAMENTO:

El centro mantiene un concierto de plazas con el Gobierno del Principado de Asturias a través del Organismo Autónomo ERA. Dichas plazas tienen la consideración de “plazas públicas” por lo que en ciertas situaciones como son las altas y bajas del centro, las condiciones económicas, los traslados a otro recurso o la firma de contratos, se regirán por el marco legal que sea de aplicación a la entidad que mantiene el concierto de plazas públicas.

## TITULO 2: CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PERSONA USUARIA:

- El centro tiene carácter mixto y por tanto, pueden solicitar plaza toda persona mayor de 65 años o más sea dependiente o con plena autonomía funcional. En la Residencia existen plazas de carácter privado y concertado. Las plazas privadas serán tramitadas por la persona usuaria y la condición de ingreso es que sea de manera voluntaria. En caso de una incapacidad legal u orden judicial de ingreso NO voluntario, éste será realizado por terceras personas (tutor o autoridad judicial competente).
- Las plazas concertadas, serán asignadas por el organismo autónomo ERA previa solicitud de la persona usuaria. Éste organismo será el que se ocupe de informar a la dirección del centro del nuevo ingreso.
- Previamente al ingreso se deberá aportar toda documentación médica que se requiera para determinar si su estado psico-físico es aceptable y adecuado a las características del centro y la vida en común en un centro residencial.
- Después del ingreso y analizar toda la documentación médica, el equipo interdisciplinar del centro entrevistará al residente con el objeto de realizar su valoración y propuesta del plan de atención.
- La Persona usuaria deberá proceder a la firma de un documento contractual de ingreso, así como de Consentimiento Informado de Ingreso en el que se constate que la persona usuaria ha sido informada del RRI y recibe copia del mismo, además y en su caso, se firmará la autorización para el copago de medicamentos.
- Se deberá aportar la siguiente documentación o en su caso copia de la misma:

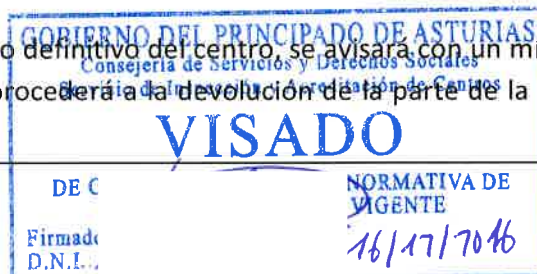
I. Documento Nacional de Identidad.



2. En los supuestos en los que así proceda: Copia de la sentencia de incapacitación, donde figure la persona nombrada tutor/a del declarado incapaz, o auto judicial de internamiento involuntario,
  3. Tarjeta Sanitaria de la Seguridad Social u otro documento acreditativo de la cobertura de la asistencia sanitaria (ISFAS/MUFACE/otros).
  4. Seguro de deceso si lo tuviera.
  5. Nombre, teléfono y dirección del familiar/es o allegados/as de referencia si los hubiera.
  6. Nº de cuenta bancaria para domiciliación de los recibos mensuales.
- El horario para la atención a los solicitantes o interesados en las condiciones de acceso al centro es de 10:00 a 20:00. Pueden concertar la cita con dirección vía telefónica, correo electrónico o personándose en el centro.
  - En el momento del ingreso un gerocultor del centro (a ser posible el tutor/ra asignado), colocará junto a la persona usuaria sus enseres en los armarios y mesitas de su habitación, aprovechando este momento para realizar un inventario de prendas.
  - El centro dispone de un protocolo de acogida integrado en un sistema de calidad en el que se detallan los procedimientos a seguir con cada nuevo ingreso de personas usuarias.

### TITULO 3: REGIMEN ECONÓMICO Y CONDICIONES DE PAGO.

- La cuota inicial se acordará dependiendo de la ocupación de habitación individual o doble compartida.
- El centro tiene la obligación de comunicar anualmente a la Consejería competente de Servicios Sociales la actualización de precios.
- Los pagos de las estancias se realizarán a mes anticipado.
- El periodo de facturación es del 1 al 5 de cada mes mediante recibo bancario.
- Los gastos de los servicios complementarios como peluquería, podología, y acompañamientos serán pagados en el momento de su utilización.
- El pago de los medicamentos se realizará a mes vencido mediante Recibo Bancario, teniendo a su disposición la Factura de la Farmacia.
- Cuando exista impago de 2 recibos consecutivos la persona usuaria podrá perder su condición de residente si no abona los recibos adeudados en el plazo acordado con el centro.
- En caso de vacaciones o ausencias prolongadas de la persona usuaria, si desea seguir conservando la plaza, deberá pagar la totalidad de la mensualidad correspondiente.
- En caso de abandono definitivo del centro, se avisará con un mínimo de 15 días de antelación y se procederá a la devolución de la parte de la mensualidad no disfrutada.



- La revisión y actualización de precios se realizará en su caso, en el primer mes del año. Se expondrá en el tablón de anuncios y se avisará a las personas usuarias de la nueva tarifa.
- De las condiciones económicas y servicios incluidos se hará hincapié tanto en el consentimiento informado como en el contrato de admisión.

## TITULO 4: DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

En condición de ciudadano, las personas usuarias del centro tendrán derecho:

- A la igualdad y a la no discriminación.
- A la integridad física, psíquica y moral.
- Al honor, a la intimidad y a la propia imagen.
- A la libertad ideológica, religiosa y de culto.
- A la información y a la libertad de expresión
- Al Respeto de la Orientación Sexual
- A la protección de la persona mayor: incapacitación, acogida familiar y protección patrimonial.
- A la protección dentro de la estructura familiar: derecho de comunicación y visita de los nietos con los abuelos en los procesos de nulidad, separación y divorcio.

En su condición de usuarios del centro tendrán derecho a:

- Recibir un trato digno por parte de trabajadores, compañeros y visitantes.
- Recibir una atención personalizada por parte de los profesionales del centro conforme a sus necesidades.
- Participar en el diseño de su plan individual de atención.
- Ser respetadas sus convicciones políticas, morales, sexuales y religiosas.
- Recibir unos servicios dignos conforme a lo acordado con el centro.
- Manifestar sus opiniones en relación a la calidad de los servicios recibidos planteando propuestas de mejora.
- Recibir a aquellas visitas que sean de su agrado o en su caso rechazar cualquier visitante no deseado.
- Preservar su intimidad personal dentro de los límites que establece la convivencia con otros usuarios.
- Permanecer en las zonas comunes del centro que le resulten de su agrado.
- Cambiar de habitación, compañía de la misma o su plaza de comedor previa comunicación a la dirección y dentro de las posibilidades existentes en el centro.



- Ser mantenida por el centro la confidencialidad de sus datos personales, su estado de salud y cualquier otro dato relacionado con su persona guardando la debida discreción y celo profesional.
- Participar en la gestión del centro como electores o miembros de los órganos de representación (Junta de participación de las personas usuarias).

## TITULO 5. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Como usuarios del centro y dentro de los límites que determine su autonomía personal, tendrán obligación de:

- Conocer y aceptar el Reglamento de Régimen Interior en vigor.
- Cumplir con los horarios establecidos en la prestación de servicios avisando cualquier ausencia o retraso obligado.
- Tratar con respeto a los trabajadores, al resto de usuarios y visitantes.
- Respetar las opiniones políticas, morales y religiosas de otros usuarios.
- Respetar la intimidad del resto de las personas usuarias muy especialmente cuando se ocupe habitación compartida.
- Evitar conductas que promuevan enfrentamientos, discusiones y altercados con otros usuarios o visitantes.
- Utilizar las instalaciones y servicios de forma adecuada.
- Informar al centro de cualquier acuerdo de cuidado informal contratado a mayores y limitar dicho cuidado a la compañía y el paseo en el exterior del centro. Éstas personas serán consideradas por el centro, a todos los efectos “visitas” teniendo que cumplir los horarios y normativa del centro como visitantes.
- Abstenerse de acceder a las zonas del centro que no se encuentren destinadas a las personas usuarias (cocina, botiquín lavandería, cuartos de personal, almacenes...).
- Informar al centro sobre los cambios en su situación de salud que requieran otros cuidados o modificación en los servicios ofrecidos y especialmente la existencia de patologías que puedan implicar el contagio a otras personas.
- Abonar puntualmente las cuotas de estancia establecidas.
- Notificar las ausencias que impliquen pernoctar fuera del centro o aquellas otras de duración prolongada, manifestando la previsión de regreso.



## TITULO 6. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.

- El centro tiene capacidad para 148 personas y el sistema de participación democrática se lleva a cabo a través de una Junta de participación compuesta de 5 miembros. Presidente, secretario y 3 vocales.
- Podrá ser miembro de la Junta o votante para su composición, tanto las personas usuarias como sus familiares o representantes legales.
- La Junta de participación tendrá un mandato de tres años pudiendo ser objeto de reelección sucesiva. Dicho órgano de participación será elegido por las personas usuarias existentes en el centro a la fecha de la convocatoria de las elecciones.
- La dirección del centro convocará 3 reuniones ordinarias con el Presidente de la junta: una al principio del mandato; otra en otoño y la última en primavera para la comunicación de los nuevos menús y de las actividades y objetivos propuestos por el centro.
- Pueden convocar reuniones extraordinarias, tanto el Presidente como la dirección del centro cuando lo precisen con un preaviso de una semana de antelación y anuncio en tablón de la fecha y hora de la reunión extraordinaria.
- Las funciones de la Junta son:
  1. Defender los derechos e intereses de las personas usuarias.
  2. Acordar convocatoria de elecciones dentro del último mes de vigencia de su mandato.
  3. Recibir información periódica, por parte de la dirección, sobre las incidencias y evolución general del centro.
  4. Colaborar con la dirección del centro en la evaluación de la calidad de los servicios que se prestan.
  5. Elevar a la dirección del centro propuestas relativas a la mejora de los servicios, así como comunicar a la misma las anomalías o irregularidades que se observen en su funcionamiento y las soluciones que se estimen convenientes.
  6. Recepcionar y tramitar las quejas y sugerencias planteadas por las personas usuarias, haciéndolas llegar a la Inspección de Servicios Sociales acompañadas con un breve informe.
  7. La supervisión de los sistemas de evaluación de la calidad que se establezcan.
  8. Proponer a la dirección del centro las obras de reparación, conservación y adecuación que considere.



9. Colaborar con la estimulación de la cooperación y participación en actividades conjuntas con el resto de las personas usuarias de los diferentes centros y con la comunidad.
  10. Difundir entre las personas usuarias las informaciones que sean de interés general para todos/as.
  11. Emitir informe sobre la memoria anual de actividades que el centro debe remitir a la Consejería competente en materia de servicios sociales, así como sobre el Plan General de Intervención, el Plan de Gestión de Calidad, el Plan Anual de Formación y el Reglamento de Régimen Interior que en cada momento se apruebe, incorporándose al mismo como parte integrante del documento.
- Procedimiento de elección democrática:
    - Dirección y Presidente de la Junta durante el último mes de vigencia, convocarán elecciones de forma pública y se abre un plazo de 15 días para la presentación de las candidaturas.
    - Finalizado el plazo de presentación de candidaturas se expondrán las mismas en el tablón de anuncios durante una semana y se señalará el día de la votación y el procedimiento que se utilizará.
    - El día de la votación:
      - Las personas acreditadas para dirigir la votación es la dirección y el presidente saliente asistido por el trabajador que elija.
      - El lugar de la votación será la sala de terapia y el horario de 9:00 a 13:00 y de 15:30 a 19:30h.
      - La votación se efectuará mediante urna expuesta en la Sala de Terapia, los residentes que no puedan acudir por si solos serán acompañados por familiares o personal del centro.
      - Se procederá al recuento de votos y levantamiento de acta de los resultados.
      - Y la proclamación de la nueva Junta de participación
      - La identidad de la nueva Junta se expondrá en el tablón de anuncios concretando su identidad, vigencia del cargo y forma de contacto. El presidente será el que más votos haya obtenido y el Secretario el siguiente más votado.

#### OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN:

- De forma anónima mediante el Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Las que se desee plantear ante la propia dirección en horario de atención al público.
- Encuestas anuales de satisfacción para usuarios y familiares.





- El centro dispone de protocolo para el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones por lo que toda cuestión recibida y valorada puede conllevar modificaciones de mejora de funcionamiento

## TITULO 7. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA.

- Las personas usuarias y visitantes procurarán dirigirse de forma adecuada a otras personas.
- Sea cortés con otros compañeros, con las visitas y trabajadores, ello facilita la convivencia.
- Trate a otras personas como le gustaría ser tratado.
- Procure utilizar prendas de vestir en buen estado y apropiadas para la permanencia en zonas comunes.
- Informe de los desperfectos (en la medida de lo posible), de averías o fallos que advierta en las instalaciones y equipamiento de sus habitaciones.
- Mantenga unas correctas condiciones de aseo personal y una vestimenta adecuada si tiene una autonomía funcional suficiente para ello.
- Si en el comedor algún compañero de mesa le molesta o no es de su agrado, no le recrimine. Puede solicitar a la dirección que le asigne un nuevo puesto.
- En las habitaciones compartidas procure distribuir el espacio disponible de forma razonable y si recibe visitas en la misma piense que una visita prolongada puede molestar a su compañero/a.
- Si encuentra cualquier objeto personal que no sea de su propiedad entréguelo a un responsable para que localice al propietario.

## TITULO 8. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS Y SERVICIOS.

### HORARIOS GENERALES DEL CENTRO

- El desayuno será servido en las habitaciones a partir de las 8:00 h.
- La comida será servida en dos turnos: Para residentes que precisen ayuda, a las 12,30 y para residentes que no la precisen a las 13 horas.
- La merienda será a las 16:30 horas para los que precisen ayuda en planta y a las 17:00 h en el comedor principal.
- La cena será servida en dos turnos: Para residentes que precisen ayuda, a las 19:00 h y para residentes que no la precisen a las 19:30 horas.
- Acostarse a partir de las 20:30 h.



- Cuando no se pueda cumplir con algún horario establecido es conveniente avisar al personal del centro para reservar la alimentación correspondiente.
- La información de los horarios generales de los servicios del centro está expuesta en el tablón de anuncios.

#### SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:

- Los residentes recibirán un mínimo de 4 comidas diarias:
  - DESAYUNO
  - ALMUERZO
  - MERIENDA
  - CENA.
- El desayuno estará compuesto por café con leche, galletas o pan y mantequilla con mermelada.
- El almuerzo estará compuesto por 2 platos y postre.
- La merienda estará compuesta por café con leche y galletas.
- La cena estará compuesta de dos platos y postre.
- Las comidas serán servidas y consumidas en el Comedor del Centro.
- La persona usuaria por preinscripción médica o tras previo acuerdo con la dirección podrá recibir el servicio de alimentación en su habitación.
- Los menús serán fijados por la Dirección del Centro, y serán confeccionados de manera que aseguren siempre una alimentación equilibrada para lo cual estarán supervisados por un médico o experto en nutrición, teniendo una rotación mínima de 5 semanas y variaciones estacionales (primavera-verano y otoño-invierno)
- El menú de la semana se publicará en el Tablón de Anuncios del Centro y el menú diario se expone todos los días.
- El centro ofrecerá a cada residente la dieta que tenga prescrita. La negativa a seguir una dieta siempre será una opción del residente renunciando a su indicación terapéutica.

#### NORMAS EN EL USO DEL COMEDOR:

- El comedor es una dependencia de uso exclusivo para tal finalidad
- Deberá respetar su plaza asignada en el comedor si bien podrá modificarse previa comunicación a la dirección y dentro de las posibilidades existentes en el centro.
- No se podrán introducir o sacar utensilios y alimentos.



### ZONAS DE USO COMÚN:

- Para el esparcimiento y vida común de los residentes, el Centro cuenta con instalaciones que se consideran adecuadas. El uso y estancia en las mismas queda sujeto a las siguientes condiciones:

### SALONES DE TV.

- Los salones de televisión permanecerán abiertos todos los días durante el horario que fijado por la Dirección del Centro.
- Para establecer programación de la televisión se tendrá en cuenta las preferencias de los residentes que habitualmente sean usuarios de la misma.
- Se deberá preservar el buen estado del mobiliario y equipamiento, comunicando cualquier incidencia al respecto.
- Procure colaborar con la limpieza de estas zonas no molestando al trabajador.

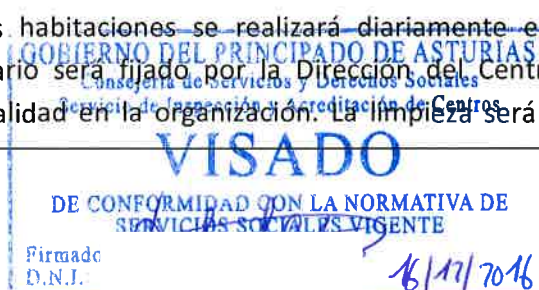
### TELÉFONO:

- El horario de llamadas es libre. Para realizar llamadas a teléfonos fijos, se le facilitará un teléfono inalámbrico para que pueda mantener dicho contacto. Para la recepción de llamadas se le notificará la misma y se le preguntará si desea atenderla.
- Cuando se desee hacer uso del teléfono inalámbrico, se avisará al personal del centro para su entrega.
- Además, el centro cuenta con teléfono público de monedas.

### HABITACIONES:

- Para el alojamiento de los residentes, se dispone 74 habitaciones DOBLES.
- Todas las habitaciones cuentan con baño adaptado.
- En las habitaciones dobles cada uno de los residentes tendrá derecho a utilizar la mitad del mobiliario de las mismas.
- La ropa de cama y toallas será cambiada habitualmente según los días que fije la Dirección del Centro y al menos dos veces por semana salvo que, a juicio de la Dirección, o por razones de enfermedad, accidentes...etc, hicieran necesario su cambio en otro momento o con mayor frecuencia. Las pautas de cambios de estará inscrita en el PGI del centro (Plan General de Intervención).

La limpieza de las habitaciones se realizará diariamente en el horario de mañana, este horario será fijado por la Dirección del Centro atendiendo a criterios de racionalidad en la organización. La limpieza será realizada por el



personal del propio Centro o contratado para tal finalidad. Los residentes tienen la obligación de facilitar estas tareas dejando libre y recogida la habitación. Por razones higiénico-sanitarias y salvo circunstancias extraordinarias como enfermedad grave, ningún residente deberá impedir o entorpecer el acceso a su habitación para la realización de las labores de limpieza o mantenimiento salvo que exista prescripción facultativa en contrario o acuerdo con la dirección.

- Nadie podrá permanecer en las habitaciones sin el consentimiento del/de los residentes que la ocuparen, salvo los servicios de limpieza, de mantenimiento, el personal sanitario, y aquel otro que determine la Dirección, siempre para el único cumplimiento de sus respectivos cometidos profesionales.
- No se realizarán traslados de habitación de las personas usuarias salvo por las siguientes razones:

**a) De convivencia:**

- Incompatibilidad manifiesta de caracteres entre los ocupantes de una misma habitación doble. La Dirección del Centro tras escuchar a las partes determinará el cambio o alternativa más procedente, procurando lo mejor para ambas partes y manteniendo en cualquier caso las características de la habitación del residente que deba trasladarse.

**b) De Salud:**

- Cuando alguno de los ocupantes padezca de una enfermedad infecto-contagiosa que implique un riesgo de contagio para el otro.
- Cuando alguno de los ocupantes padezca una enfermedad que impida al otro una utilización normal de la habitación o no le permita conciliar el sueño.
- Epidemia que haga aconsejable la reubicación de los residentes para evitar su expansión.

**c) Organizativas:**

- Cuando fuere necesario acometer obras en el Centro que hagan preciso la adopción con carácter temporal de esta medida.

Otras cuestiones a tener en cuenta en relación a las habitaciones:

- Si algún residente apreciase la necesidad de efectuar alguna obra o reparación en la habitación deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección del Centro.
- Queda prohibido fumar, el uso de estufas o planchas y la tenencia de sustancias u objetos peligrosos.
- Toda la persona usuaria tiene la posibilidad de personalizar su habitación, con objetos personales, mobiliario, etc.



LAVANDERÍA Y COSTURA



- La ropa personal de las personas usuarias de uso cotidiano será lavada y planchada por el personal del Centro. Para ello las personas usuarias o en caso de incapacidad los auxiliares, deberán depositarla en los cestos o contenedores habilitados a tal fin por el Centro.
- A efectos de su adecuada identificación la ropa deberá estar debidamente marcada con etiquetas nominativas cosidas/pegadas a las prendas.
- El etiquetado para identificar la ropa correrá por cuenta de la persona usuaria, si bien podrá ser encargado al Centro en casos especiales y sin coste alguno.
- El Servicio de lavandería podrá rechazar todas las prendas que por sus características no aconsejen el lavado común o su planchado con los medios del Centro bien por el riesgo de decoloración o de deterioro.
- En todo caso se presume que la ropa que deposita la persona usuaria para su lavado y planchado puede ser tratado con los medios ordinarios del Centro y que el riesgo de decoloración o deterioro es asumido plenamente por la persona usuaria.
- Dos días a la semana se procederá a coser los imperfectos de las prendas de los residentes.

#### SERVICIO DE ASISTENCIA PERSONAL Y ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS:

El personal de atención directa apoyará al usuario para que realice las ABVD (Actividades Básicas de la Vida Diaria) en las siguientes condiciones:

- Cada usuario será valorado periódicamente por el equipo de profesionales del centro, el cual acordará un PIA con la persona usuaria o su representante legal.
- La persona usuaria a su ingreso le será asignado una persona de referencia llamadas TUTORES, que se ocupará del orden de su armario, necesidades de peluquería, podología y otros, así como informar de las necesidades de ropa o cualquier incidencia que se detecte.
- La persona usuaria se compromete a seguir un plan de cuidados y el programa de intervención que hayan sido consensuados.
- El centro ofrece talleres y actividades a las que incluirá a cada usuario conforme la valoración de su situación y capacidades personales teniendo en cuenta sus deseos y preferencias.
- En caso de que la persona usuaria no desee seguir el programa acordado podrá renunciar al programa o la parte del mismo que no sea de su interés, anotándolo el personal del centro en las incidencias del servicio y revisiones del



SERVICIO DE SALUD Y COORDINACIÓN SANITARIA



- La persona usuaria, en la primera semana de estancia, tendrá asignado por el centro un facultativo de atención primaria del centro de salud correspondiente.
- El centro tiene además servicio médico propio de lunes a viernes mañana y tarde que está en coordinación con el servicio público de salud
- La dirección actuará de coordinadora con los servicios públicos de salud para gestionar citas con atención primaria, especialista y la obtención de ayudas técnicas.
- Para la obtención de métodos de apoyo:
  - **Silla de ruedas, muletas, andadores:** El centro cuenta con este tipo de ayudas en número suficiente si se precisa por un tiempo determinado. Si se prevé un uso por tiempo indefinido, es conveniente que la persona usuaria tramite su obtención definitiva en el servicio de salud ofreciendo su ayuda al centro a través de la trabajadora social.  
**Concentrador de oxígeno:** si por preinscripción facultativa la persona usuaria necesita oxígeno para el tratamiento, la dirección tramitará con la empresa suministradora de los concentradores de oxígeno para iniciar el tratamiento sin ningún tipo de coste añadido

#### TRANSPORTE Y DESPLAZAMIENTOS:

El centro no realiza transporte ni desplazamientos fuera del centro salvo por actividades lúdicas programadas por el servicio de animación.

#### SERVICIOS CONTRATADOS POR CUENTA DE LA PERSONA USUARIA:

1. La persona usuaria puede contratar a través del centro por demanda:
  - Podología.
  - Peluquería
  - Acompañamiento a consultas médicas.
2. La persona usuaria o su representante legal también puede contratar profesionales externos (desvinculados con el centro) y estos prestarle servicios en el interior de las instalaciones, a cuyo efecto deberán comunicarlo a la dirección del centro quien les informará de las condiciones en el uso de dependencias. El profesional externo deberá utilizar sus propios materiales y/o equipamiento.



## TITULO 9. SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO.

Salidas del centro:

1. Las personas usuarias podrán acceder o salir del centro con plena libertad. Aquellas personas usuarias que presenten importantes limitaciones en sus condiciones físicas o psíquicas siempre saldrán del centro acompañadas, de forma que reciban la asistencia o el apoyo que precisen.
2. Las personas usuarias que salgan o retornen al centro deberán comunicarlo a los trabajadores de turno o en la recepción, donde quedará constancia escrita de la salida y el regreso.
3. Los familiares, la persona de referencia o el representante legal de las personas usuarias podrán acompañarlos en sus salidas, a cuyo efecto deberán realizar una comunicación expresa al centro de la salida y el retorno.
4. Ausencia temporal:
  - En caso de que la persona usuaria, con motivo de circunstancias familiares u otras causas, deba pernoctar o ausentarse temporalmente del centro, lo comunicará con la mayor antelación posible a la dirección del mismo.
  - Si la persona usuaria quiere mantener su plaza deberá de seguir abonando la mensualidad íntegra.
5. Formas de proceder ante los diferentes tipos de salidas:
  - o Las salidas del centro de tipo personal o privado:
    - o Cuando se trate de una salida con regreso en el mismo día, se recomienda comunicar al responsable de turno la hora de salida y la previsión de regreso para favorecer los cuidados necesarios.
    - o Cuando se pernocte fuera del centro o se tenga previsto realizar una ausencia prolongada, se deberá comunicarlo a la dirección, para prepararle toda la medicación por el tiempo que se encuentre fuera del centro.
    - o El centro no se hace responsable de los incidentes fuera de las instalaciones.
  - o Las salidas del centro para gestiones o trámites relacionados con la salud personal:
    - o Para consultas ordinarias en el centro de salud: Cuando se trate de residentes con limitaciones para realizar un desplazamiento autónomo de forma que requiera el uso de vehículo, el desplazamiento será por su cuenta acompañado de un familiar-allegado (si lo determina el usuario) o bien el equipo del Centro de Salud podrá atenderle en la propia residencia. Si la persona



usuaria con limitaciones funcionales insiste en ir a la consulta y no dispone de acompañante que le asista, la DUE valorará si le es necesario acudir personalmente a consulta y se le podrá acompañar si así se considera.

- Para traslados a consultas hospitalarias o de especialistas: Con independencia de si se trata de un residente con plena autonomía funcional o en situación de dependencia, corre por su cuenta tanto el transporte como el obtener acompañamiento si así lo precisan o desean. No obstante el centro realizará las gestiones que estén a su alcance (aviso a la familia o allegados, solicitar taxi, solicitar ambulancia...) para facilitar el desplazamiento. Opcionalmente se puede solicitar al centro un servicio de acompañamiento que será por cuenta del residente.
  - Para traslados en casos de urgencia: El centro realizará las gestiones para que se traslade en ambulancia del SESPA, tanto a personas con autonomía funcional como en situación de dependencia, dando inmediato aviso a la familia o allegados. Si el SESPA lo permite, el centro acompañará al residente hasta que se haya formalizado el ingreso en el hospital. A partir de ese momento corre por cuenta de los familiares o allegados al residente el acompañamiento y apoyo hasta su retorno al centro.
6. Ante una estancia prolongada de la persona usuaria en un centro hospitalario el personal de enfermería o servicio médico procurará mantener un intercambio de la información sobre su estado de salud previo y la evolución del mismo. De igual forma la dirección del centro procurará comunicarse con la persona usuaria o con, los familiares o allegados ante la incapacidad de la persona usuaria, para realizar un seguimiento de la situación.

## TÍTULO 10. RÉGIMEN Y HORARIOS DE VISITAS

El horario general de visitas es libre. Se recomienda a los visitantes respetar las horas de las comidas y actividades del centro.

Limitaciones que deben asumir las visitas:

- Con carácter general, evitar acceder al comedor para garantizar la privacidad de los comensales.
- Siempre que un visitante acceda a la habitación deberá contar con el consentimiento de las dos personas usuarias que ocupen el alojamiento.





- Por las mañanas, evitar estar en la habitación cuando se estén realizando las tareas de limpieza o mantenimiento.

Normas que deben asumir los visitantes:

- Anunciar su entrada y salida en la zona de recepción para que se refleje su identidad en el registro de visitas.
- La persona usuaria tiene potestad de rechazar una visita o en su caso de darla por terminada.
- Se adaptarán a los horarios previstos de alimentación y actividades al efecto de no perturbar la vida interna del centro.
- Su abstendrán de acceder a dependencias de uso interno como son la cocina, sala de calderas, vestuarios, lavandería... así como a aquellas salas o dependencias en las que se estén desarrollando actividades con personas usuarias.
- Se respetará la intimidad de otros usuarios.
- Se deberá atender a las indicaciones de los trabajadores.
- Se abstendrán de entregar alimentos o fármacos sin la previa consulta al personal de turno.
- Han de mostrar una conducta respetuosa hacia los trabajadores y usuarios.
- Para cualquier duda podrán dirigirse a la dirección o a un responsable de turno.

## TÍTULO 11. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

Podrán ser causas de extinción del contrato suscrito entre la persona usuario o su representante legal las siguientes:

- El transcurso del tiempo pactado de estancia.
- Por voluntad de cualquiera de las partes. Ambas partes se comprometen a comunicar con 15 días de antelación la voluntad de finalizar el contrato. Si la persona usuaria o su representante legal no lo comunica con esta antelación no dará lugar a la devolución de la parte de la cuota que se hubiere abonado y no consumida del mes en curso.
- Por cambios en la situación de salud de la persona usuaria precisando unos cuidados específicos que el centro no puede ofrecerle.
- Por decisión del equipo técnico de los trabajadores del centro cuando constate que la persona usuaria, o su representante legal, incumpla reiteradamente las normas de convivencia y el normal funcionamiento del centro. Se incluye aquí entre otras:



- Embriaguez habitual o drogadicción.
- La conducta injuriosa o vejatoria con otros residentes o trabajadores.
- No permitir la limpieza de la habitación o reparación de algún elemento de la misma.
- La condena, en sentencia firme, por la comisión de delitos o faltas dentro del Centro.
- La vulneración continuada del Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- Por incumplimiento de las estipulaciones contenidas en el contrato de estancia y especialmente por el retraso en los pagos tanto de la tarifa básica como de la complementaria.
- Por fallecimiento de la persona usuaria.

Forma de proceder una vez se produzca una baja por desistimiento, expulsión o traslado:

- Se dejará constancia con un preaviso entre las partes de 15 días...

Forma de proceder una vez se produzca una baja por exitus.

- Se procederá conforme últimas voluntades del finado, si fueran conocidas.
- En todo caso se comunicará a la familia o su representante legal para que disponga la forma de proceder siempre que no contravengan las últimas voluntades.
- La dirección lo comunicará al servicio funerario.

En ambas formas de proceder existe la obligación de retirar prendas y enseres personales en el plazo máximo de 7 días posteriores a la baja.

Forma de liquidar la parte de la mensualidad pendiente de cobro, así como los servicios complementarios pendientes de abono:

- Si ya se hubiere abonado la mensualidad del mes en curso y si el fallecimiento se hubiera producido en la primera quincena, el centro devolverá la parte correspondiente a la segunda quincena en el plazo de 15 días.

## TÍTULO 12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Las personas usuarias y sus familiares tienen derecho a formular reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Formas de presentación:



- Presentación oral: De forma presencial o mediante llamada telefónica ante la dirección en horario de atención al público o ante la Junta de participación de la persona usuaria. Podrán presentarse fuera del horario de atención al público cuando por su naturaleza sea fácilmente subsanable.
- Presentación escrita: Mediante escrito dirigido a la dirección tanto identificado como anónimo. Mediante escrito dirigido a la Junta de participación o bien mediante hojas de reclamaciones en recepción.
- Medios o canales de presentación:
  - La propia dirección en horario de atención al público.
  - la Junta de participación de la persona usuaria.
  - Al trabajador responsable de turno en ausencia de la dirección
  - Buzón de sugerencias con posibilidad de presentar cuestiones de forma anónima.
- Procedimiento para el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El centro dispone de un protocolo de actuación vinculado al PGI y al sistema de calidad en esta materia que concreta el procedimiento y que garantiza que todas las actuaciones en materia de sugerencias, quejas y reclamaciones sean anotadas en el correspondiente registro dejando constancia de proceso seguido.

En Gijón, a 16 de Diciembre de 2016

María Eugenia González Maneiro

DIRECTORA

Av

