

---

PROGERS 2000, S.L.

---

---

**RESIDENCIA VITALITAS ASTILLERO**

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR  
-PLAZA PRIVADA-**

---

# PROGERS 2000, S.L.

---

---

## **1. OBJETO DEL REGLAMENTO.**

El presente reglamento de régimen interior es de aplicación en la Residencia Vitalitas Astillero, sita en el Parque Empresarial de Morero, en la localidad de Guarnizo (El Astillero), Cantabria.

Tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, así como promover su calidad de vida, en cuanto a centro para personas mayores.

Asimismo, tiene por objeto establecer las obligaciones de las personas usuarias.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LA RESIDENCIA.**

### **2.1. TITULARIDAD PRIVADA**

La *Residencia Vitalitas Astillero* es un Centro Gerontológico para la atención integral de personas mayores, sirviendo por ello de alojamiento temporal o permanente de las mismas.

La titularidad es privada (PROGERS 2000, S.L.).

### **2.2. TIPOLOGÍA DEL CENTRO.**

En virtud de lo dispuesto en la normativa vigente sobre servicios residenciales para mayores, el centro está destinado, fundamentalmente, a aquellas personas mayores que presentan necesidades de atención residencial permanente o temporal.

La *Residencia Vitalitas Astillero* se caracteriza por ser un centro residencial, abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional, con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de los usuarios.

### **2.4. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO. CAPACIDAD Y CARACTERÍSTICAS**

#### **2.4.1. CAPACIDAD.**

La residencia tiene una capacidad máxima de 208 residentes.

#### **2.4.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS HABITACIONES.**

En lo que al régimen residencial se refiere, el mismo ofrece tres plantas de atención diferenciadas en su funcionamiento, en base a la condición funcional y cognitiva de los usuarios y usuarias.

El equipo psicosocial del Centro será el responsable de la asignación provisional de la habitación, procurando la mayor adecuación de las necesidades del usuario a la modalidad de habitación correspondiente.

### **3.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.**

La prestación del servicio residencial se realiza de acuerdo con los siguientes principios generales para la atención satisfactoria de personas mayores dependientes, teniendo en cuenta:

- a) Que el tipo de vida de las personas usuarias sea lo más normalizada posible, es decir, que se ajuste a la conducta y pautas de comportamiento consideradas como normales para el resto de la ciudadanía.
- b) El fomento al máximo de la autonomía personal de las personas mayores en función de su grado de dependencia física o psíquica.
- c) La participación activa en la vida social de la residencia.
- d) El mantenimiento integrador de las relaciones familiares, sociales, políticas y culturales en el entorno comunitario.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

e) La prestación de un servicio integral, coordinando los diferentes aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos tendentes a la consecución de un modelo global de salud y bienestar.

f) La debida cualificación profesional del personal que presta su servicio en la residencia para el desempeño de su función, sin perjuicio de la labor del voluntariado social, al que se reconoce su valor complementario.

g) La atención personalizada y adaptada a las necesidades de las personas mayores que viven en la residencia.

#### **4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

##### **4.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Las personas usuarias del servicio residencial tienen derecho:

a) Al reconocimiento a su dignidad personal.

b) A la preservación de su intimidad personal y relacional.

c) A la salvaguarda de la confidencialidad de sus datos personales.

d) Al respeto a su autonomía personal en las actividades de su vida cotidiana.

e) Al acceso a la información.

f) A la evaluación de sus necesidades de atención y a la elaboración de un plan de atención individualizado.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

- g) A la calidad del servicio.
- h) A la participación.
  
- i) Al conocimiento y defensa de sus derechos.
  
- j) Y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

### **4.2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Las personas usuarias del servicio residencial están obligadas:

- a) A facilitar la información necesaria y veraz, directamente o mediante autorización para acceder a la misma, a fin de que pueda recibir el servicio residencial con garantía de acierto técnico-asistencial.
  
- b) Al cumplimiento de la normativa de régimen interior.
  
- c) Al cumplimiento de las normas de convivencia.
  
- d) Al respeto de los derechos de las demás personas residentes y de las personas profesionales que presten el servicio.
  
- e) Al respeto de las instalaciones.
  
- f) Al respeto de la planificación establecida para la intervención de los servicios.
  
- g) A abonar el precio por la plaza residencial y, en su caso, a realizar el aseguramiento de la deuda en que pudiera incurrir.
  
- h) Y, en general, al cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

vigente.

El incumplimiento de las obligaciones por parte de las personas usuarias del servicio residencial podría dar lugar a su baja en el servicio de conformidad con lo previsto en su normativa reguladora.

### **5. ADMISIÓN, PERÍODO DE ADAPTACIÓN, BAJAS Y AUSENCIAS**

#### **5.1. ADMISIONES**

En la condición de persona usuaria de las residencias para personas mayores pueden darse las siguientes situaciones:

- De alta para período de tiempo determinado.
- De alta por tiempo indefinido.

En los supuestos de estancia permanente, al ingreso de cada persona usuaria se lleva a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elabora un plan individualizado de atención (PAI), y que comprende todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijan los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

Existirá un expediente de cada persona usuaria, en el que conste la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del plan que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo, con la finalidad de facilitar las actuaciones de seguimiento de la situación y control de la calidad asistencial de las prestaciones que reciban las personas usuarias.

La información y datos objeto del presente Reglamento de Régimen Interior se encuentran amparados por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, de Protección de Datos de Carácter Personal.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

### **Documentación exigida al ingreso**

- Informes médicos sobre el estado de salud del solicitante en el que deberán constar explícitamente los siguientes datos: antecedentes de alergias, antecedentes de toxicidad, antecedentes psiquiátricos, antecedentes médicos, antecedentes quirúrgicos, antecedentes traumáticos, presencia de heridas o necesidades específicas de cuidados de enfermería, tratamiento habitual (fármacos, dosis, pauta), estado funcional cognitivo, motriz y capacidad para las actividades básicas de la vida diaria, así como cualquier otro dato que pudiera ser importante conocer para proveer la adecuada atención profesional integral al usuario.
- Cinco fotografías tamaño carnet.
- D.N.I. original o fotocopia compulsada.
- Dos fotocopias de la Tarjeta de Identificación Sanitaria (T.I.S.) y se dejará la original el día del ingreso.
- Fotocopia de la cuenta bancaria a la que dirigir la facturación.
- Fotocopia de la póliza de decesos o del último recibo para poder conocer los datos de la aseguradora del residente, en el caso de que tenga contratada la citada póliza.

### **Equipo personal que debe acompañar al usuario**

- Diez mudas completas.
- Cinco pijamas o camisones.
- Combinaciones (si suele utilizar).
- Medias, calcetines.
- Ropa de calle (faldas, vestidos, chandal, blusas, jerseys, chaquetas, camisas, pantalones...).
- Dos pares de zapatillas, cómodas pero cerradas.
- Bata.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

- Pañuelos, si utiliza.
- Dos pares de zapatos.
- Una manta para cubrirse en la siesta.
- Un neceser con peine o cepillo, cepillo de dientes y pasta dentífrica, un vaso de plástico, colonia.... En caso de emplear prótesis dental, se traerá identificada con las iniciales del residente, y se aportará una caja adecuada para guardarla. La reposición de estos artículos corresponderá al usuario o a su familia, velando el Centro por el cumplimiento de la citada tarea.
- Televisión, radio, o cualquier otro medio tecnológico que facilite el entretenimiento de la persona usuaria.
- En caso de uso previo o indicación por parte del personal de la Residencia tras valoración del caso, bastón, muletas, andador o silla de ruedas.
- En caso de usar medicación por enfermedad crónica, aportará la medicación para el primer mes, o en su defecto las correspondientes recetas.
- En caso de incontinencia, pañales para el primer mes.
- En caso de dispositivos de curas especiales (sondas urinarias, colectores de colostomía), aportará el material para el primer mes.

**La familia tiene la obligación de ir reponiendo la ropa de vestir que se vaya deteriorando por el uso, y de proporcionar la ropa adecuada a cada estación del año. No se admiten prendas con más de un 30% de lana.**

Siempre que se traigan, o por el contrario se retiren enseres de los usuarios, deberán comunicárselo a Recepción, para así tener un control de sus pertenencias.

### **5.2. PERÍODO DE ADAPTACIÓN.**

En los ingresos de carácter indefinido, la persona usuaria completará un periodo de adaptación a las características y funcionamiento del centro. Dicho periodo variará en función de las características de cada usuario.



---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

Durante el periodo de adaptación se realiza una valoración inicial a la persona usuaria a las tres semanas del ingreso con el objeto de establecer el Plan de Cuidados y el PAI.

La Valoración Integral se realiza por parte de un equipo multidisciplinar compuesto por las personas Responsables de las Área Asistenciales del Centro, que valoran individualmente a la persona usuaria, realizándose un seguimiento del comportamiento y actitud de la persona usuaria así como de su nivel de integración en el ámbito residencial.

Si pese al apoyo técnico llevado a cabo a través de la aplicación del plan individual de atención, el personal del Centro observa inadaptación del usuario, la Dirección informará en este sentido al residente, así como a su familia, con el fin de contemplar la posibilidad de formalizar su baja no voluntaria en el Centro. En todo caso, cada situación será individual y debidamente valorada.

### **5.3. BAJAS DEL CENTRO.**

La baja en el Centro podrá ser solicitada por el residente, su familia o por la propia Residencia, motivada por las causas que se describen a continuación.

### **5.4 CAUSAS DE PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO.**

1. Fallecimiento del usuario.
2. Por la mera voluntad del usuario o de su tutor legal notificada de forma escrita y fehaciente a la residencia con un plazo de preaviso de **30 días**, debiendo abonar la diferencia de días existente en caso de incumplimiento de dicho plazo.
3. Por la mera voluntad de la Residencia notificada de forma escrita y fehaciente al usuario con un plazo de preaviso mínimo de **30 días**, que en todo caso deberá cumplirse, no teniendo validez alguna la resolución contractual que quiera llevar a cabo la Residencia por esta causa antes del transcurso del citado plazo de días.
4. Provocación por parte del usuario de graves trastornos de convivencia.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

5. Ingreso hospitalario irreversible del usuario o necesidad permanente del mismo de un tratamiento específico o de cuidados especiales que no puedan ser administrados en el Centro.
6. Incumplimiento grave por parte del usuario de las obligaciones contraídas en el contrato y/o de las normas del establecimiento.
7. El resto de causas previstas en el Reglamento de Régimen Interior que el usuario y su familiar de referencia manifiestan conocer y aceptar expresamente a la entrega del presente reglamento.

### **5.5. RÉGIMEN DE SALIDAS, COMUNICACIONES CON EL EXTERIOR Y AUSENCIAS**

El Servicio de Residencia es por definición un servicio abierto, y las personas usuarias pueden entrar y salir de él libremente. Ahora bien, para el correcto funcionamiento del servicio, el usuario y/o sus familiares deberán tener en cuenta que la provisión de los servicios dependerá en gran medida de una buena comunicación de las presencias y ausencias voluntarias a los mismos.

Para ello, es necesario que los usuarios y/o familiares avisen con antelación, y así poder preparar todo lo referente a la medicación y otros enseres. En función de la duración del período de ausencia, se avisará con uno o varios días de antelación, cumplimentando en la Recepción del Centro la autorización necesaria para la salida.

### **6. PRECIOS PRIVADOS, FORMA DE PAGO Y PRESTACIONES.**

#### **6.1. PRECIOS PRIVADOS.**

Las personas usuarias del servicio privado residencial deben abonar, por la prestación del servicio residencial, los precios regulados a nivel interno. Estos precios y la normativa aplicada y sus actualizaciones serán publicados en el Tablón de Anuncios del hall de la Residencia.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

### 6.2. FORMA DE PAGO.

El residente se obliga a pagar como contraprestación la cantidad establecida por la Residencia. Será facturada por anticipado en los primeros cinco días del mes.

El cobro mensual se efectuará a través de recibo bancario a cargar en la cuenta bancaria facilitada por el usuario o familiar de referencia.

En el momento de suscribir el contrato el usuario depositará como fianza la cantidad de 500€, en el mismo número de cuenta y entidad bancaria establecida.

La fianza se devolverá al residente mediante ingreso en su cuenta corriente, salvo que la misma se destine a sufragar gastos que estuvieren pendientes de pago en el momento de producirse la baja del residente, y transcurrido el periodo de posibilidad de devolución del último recibo.

La tarifa es la vigente a la fecha de suscripción del contrato, estando sujeta a las variaciones del IPC anual, y aquellas modificaciones que pudiera establecer la Residencia. Los gastos ocasionados por posibles devoluciones bancarias del usuario serán por cuenta del usuario.

Cuando el usuario se encuentre hospitalizado o ausente por vacaciones, el precio de la estancia privada no se modificará, siendo abonada la misma cuantía.

En caso de fallecimiento o baja motivada por otra causa, se facturarán los días correspondientes a la estancia del usuario en el Centro.

Serán servicios extraordinarios, y por lo tanto, no contemplados en la tarifa ordinaria los siguientes servicios:

- Podología.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

- Peluquería.
- Servicios Adicionales de Lavandería.
- Acompañamientos.
- Unidad de Terapias Intensivas.
- Gastos generados a petición del residente y/o su familia.

Estos servicios tendrán publicados sus precios en el tablón de anuncios del Centro, en el momento de la firma del contrato y serán abonados a mes vencido una vez realizado el recuento de servicios extraordinarios prestados, y se girará el cobro a la cuenta bancaria facilitada por el usuario.

Asimismo, dicho cobro aparecerá reflejado en la factura mensual junto con la contraprestación por la plaza residencial. La revisión del precio de los servicios extraordinarios se realizará en la misma forma que la establecida para los ordinarios.

### 6.3. PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL PRECIO PRIVADO.

- **Atención personal integral.** La atención que se preste a cada residente deberá ser integral, es decir, se deberá tender a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que deberá abarcar, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos.

Se prestará, asimismo, una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada residente, mediante la elaboración de un plan de atención integral personalizado.

- **Atención sanitaria.** El servicio residencial facilitará el acceso a la atención sanitaria, respetando la elección efectuada por las personas usuarias. En cualquier caso, se deberá garantizar que todas las personas usuarias reciban la atención sanitaria necesaria por medios propios o ajenos, estableciéndose especialmente vínculos altamente funcionales con el Servicio Cántabro de Salud, tanto a nivel individual como colectivo.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

- **Fisioterapia y rehabilitación**, este servicio irá destinado a la realización de ejercicios físicos de mantenimiento y rehabilitación funcional básica del residente. En coordinación con el Servicio Médico determinará la pauta de movilidad del usuario, y aquellos tratamientos que considere necesarios de manera individualizada.

- **Actividad Ocupacional**. El Equipo Interdisciplinar valorará específicamente la capacidad funcional del usuario para la realización de las actividades de la vida diaria, y sus características para la adaptación al medio, con el fin de desarrollar un programa individual de tratamiento para cada residente.

- **Higiene**. Se prestará servicio de higiene a todas las personas usuarias en función de sus necesidades y con el debido respeto a su intimidad. En concreto, se prestará asistencia en el aseo y cuidados personales.

- **Actividades de la Vida Diaria**. Incluirá aquellas actividades que fomenten el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr si no la recuperación de las facultades, sí el freno de la merma de las mismas dentro de la patología de cada caso.

- **Asistencia psicológica**. Se prestará asistencia psicológica a las personas usuarias que lo precisen, y el desarrollo de una serie de programas específicos orientados a fomentar el mantenimiento de las capacidades del usuario.

- **Animación sociocultural**. Este servicio tendrá unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.

- **Asistencia social**. Se prestará el servicio de asistencia social a las personas usuarias que lo precisen en función de sus necesidades, realizando las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales, a través de las diferentes instituciones y organismos a nivel local y regional.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

Se llevará a cabo el trabajo de apoyo a familiares, disponiendo de los recursos propios o ajenos para la formación e información de los mismos, así como las intervenciones sociales en el grupo familiar que considere necesarias, derivando a los servicios especializados que se precisen en cada caso.

Asimismo, servirá como vía para canalizar las reclamaciones de los usuarios y sus familiares, a través de los documentos destinados a tal efecto.

Los familiares y/o amigos de los usuarios mantendrán contacto periódico con este área a fin de conocer la evolución del usuario en el Centro, y contribuirán al mejor desarrollo de la misma.

- **Servicio de restauración.** El servicio de restauración se realizará respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. En caso necesario, y bajo la supervisión de personal sanitario se elaborarán dietas específicas para cada patología.

- **Servicio de lavandería.** Este servicio llevará a cabo todas aquellas tareas relacionadas con la limpieza de la ropa del usuario. Se efectuará periódicamente el cambio de ropa, según las normas que en cada caso se establezcan. Se realizará un inventario de la ropa del usuario a su ingreso en la Residencia, así como de aquellas prendas que vaya aportando con posterioridad, siendo comunicado al personal de Recepción.

- **Recepción.** Tendrá a su cuidado la función de vigilancia y guarda del Centro. En Recepción se dispondrá de la siguiente información:

Reglamento de Régimen Interior.

Tarifas.

Hoja de reclamaciones.

Organigrama del establecimiento.

Programa semanal de actividades.

Instrucciones para casos de emergencia.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

Otras informaciones de interés.

- **Dirección.** Es el departamento responsable del funcionamiento del Centro. Todos los departamentos dependen de la Dirección y serán coordinados en su funcionamiento por ella.

Recuerde que todas las normas emanadas de ella deberán ser respetadas y cumplidas. Por tanto, si el personal le indica algo respecto a la forma de actuar, comportamiento, etc., tenga en cuenta que son normas establecidas para el buen funcionamiento interno.

#### **6.4. PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL PRECIO.**

No se encuentran incluidas en el precio privado las siguientes prestaciones:

- **Medicamentos no cubiertos por la Seguridad Social.**
  
- **Servicio de acompañamiento.** En el supuesto de que la persona residente no tenga familia ni persona alguna que le represente, la Dirección del Centro tomará las decisiones pertinentes y se facilitará el acompañamiento con cargo al residente, así como los gastos derivados del traslado.
  
- **Servicio de Gestiones Adicionales.**
- **Fotografías tamaño DNI a demanda del usuario o de su familiar de referencia.**
- **Podología.**
- **Peluquería/Manicura/Depilación.**
- **Unidad de Terapias Intensivas**
- **Servicios Adicionales de Lavandería.**

El marcaje de las prendas seguirá un criterio común:

- Se identificarán las prendas mediante la asignación de un número que identificará a cada usuario.
- El método de impresión en el tejido será por serigrafía.
- Cada numeración tendrá un mismo formato y su localización seguirá siempre el mismo

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

criterio.

**- Y en general, todo aquello no contemplado en el apartado específico de servicios incluidos previo a este punto.**

### **7. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO.**

#### **7.1 NORMAS DE CARÁCTER GENERAL:**

La persona usuaria y, en su caso, sus familiares o tutores/as están obligados a:

- a) Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- b) Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- c) Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro y colaborar con ello en su mantenimiento.
- d) Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones del Centro.
- e) Mantener un comportamiento correcto en su relación con el resto de los residentes y con los trabajadores de la Residencia.
- f) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen individualizadamente por el Centro.
- g) Respetar las normas de seguridad e higiene en la propia Residencia.
- h) Si encuentra algún objeto extraviado deberá entregarlo en recepción.



### **7.2. NORMAS SOBRE COMIDAS Y COMEDOR**

El servicio de restauración incluye los servicios de desayuno, comida, merienda y cena, los cuales son servidos en los comedores y habitaciones en los horarios siguientes:

- Desayuno: 07,00 a 09,30h
- Comida: 12,30 a 14,30h
- Merienda: 16:00 a 17:00h
- Cena: 19,30 a 21:00h

En estas comidas se respetará el cumplimiento de una correcta nutrición en calidad y cantidad, estableciéndose bajo la supervisión del personal sanitario dietas específicas para cada patología. Los menús se harán públicos en el tablón de anuncios de la Recepción del Centro.

Con el fin de no interferir en las funciones del personal asistencial, los familiares de los residentes deberán abandonar los comedores, cuando así se les indique.

No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos o servilletas.

Se deben observar las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para los demás.

Se prestará la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando, en su caso, las ayudas técnicas precisas.

### 7.3 NORMAS SOBRE HABITACIONES

La habitación de la persona es su espacio personal y propio en la Residencia y será respetado como tal por el personal y las demás personas residentes, entendiéndose por ello que no se debe entrar en la habitación sin permiso del residente.

La persona puede disponer de objetos personales y de decoración en la habitación siempre que sean compatibles con las normas habituales de seguridad e higiene.

Por respeto a los demás, cada persona residente debe garantizar el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación, y el cuidado en la utilización de lámparas, muebles, instalaciones eléctricas, sanitarias y de comunicación.

La persona puede tener en su habitación, aparatos de TV, radio, de música, pudiendo utilizarlos siempre que lo desee, siempre y cuando, no moleste a las demás personas. En todo caso, el volumen de los aparatos debe permitir un adecuado descanso a las demás personas residentes.

Las habitaciones se limpian diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren. A fin de facilitar la limpieza de la habitación, evitar molestias, y si fuera posible, las personas residentes las dejarán libres mientras se realiza la limpieza diaria.

Se permitirá la tenencia en la habitación de los residentes de alimentos y bebidas que no tengan un carácter perecedero a corto plazo, y no supongan un riesgo para su salud, siempre y cuando el residente no presente deterioro cognitivo. Bajo ningún concepto se permitirá que el residente pueda tener medicación, ya que esta será administrada por el equipo médico del Centro.

Está prohibida la posesión en el centro de cualquier útil o herramienta potencialmente lesiva.

Por razones organizativas, el Centro podrá efectuar cualquier cambio de habitación o planta, en función de la dependencia y atención que precise el usuario.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

### **7.4. NORMAS SOBRE LA ROPA**

Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, reponerla a su cargo y procurar que sea apta para ser lavada en lavadora industrial. No aportando prendas con más de un 30% de lana.

No está permitido entregar para su lavado ropa ostensiblemente estropeada o injustificadamente sucia. A este respecto se recuerda la obligación del usuario de renovar su vestuario.

La reposición de la ropa (cambio de estación, prendas en mal estado, etc.), corresponderá al usuario o a su familia, velando el Centro por el cumplimiento de la citada tarea. Será la Gobernanta el profesional responsable de su supervisión.

El Centro no se hace cargo de los desperfectos ocasionados por la limpieza de la ropa delicada ni del deterioro de la ropa por desgaste o alteración del tejido.

Los procedimientos de lavado se ajustan a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y el mejor estado de conservación posible.

El Centro no se hace responsable de la pérdida de las prendas.

### **7.5. NORMAS SOBRE ROPA DE CAMA, MESA Y ÚTILES Y PRODUCTOS DE ASEO**

La *Residencia Vitalitas Astillero* incluye la utilización por la persona usuaria de la ropa de cama y de mesa, así como, de los productos de aseo.

La muda de cama se efectúa siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Con la misma periodicidad se cambian las toallas, manteles y demás lencería.

### **7.6. NORMAS SOBRE EL CUIDADO PERSONAL**

Se garantiza el aseo personal de los/ las residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

Los productos de aseo de uso común (gel, champú y crema hidratante) son a cargo del Centro.

Los útiles de aseo de uso personal tales como productos de marca o tipos específicos serán a cargo de la persona usuaria.

La persona usuaria debe vestir ropa de calle cuando se encuentre en zonas de utilización común.

El cambio de ropa interior de las personas usuarias se efectúa diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observa la periodicidad necesaria. Se prestará la ayuda necesaria a las personas residentes que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El material de incontinencia es aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias, siendo la gestión de este material competencia de la Residencia, de acuerdo a las prácticas indicadas por la normativa, en su caso, y los servicios públicos de salud. Cuando el usuario precise una mayor cantidad de material de incontinencia, se solicitará la colaboración a las familias.

Las prótesis, órtesis, y ayudas técnicas de uso personal son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que los servicios públicos de salud o de atención social prevean en cada caso.

### **7.7 NORMAS SOBRE LA SEGURIDAD**

Los usuarios y sus familiares deberán respetar las normas sobre seguridad indicadas por el Centro, con el fin de garantizar la protección ante situaciones de riesgo para su integridad. De igual modo, se atenderá a las instrucciones relacionadas con el buen uso de las instalaciones.

### **7.8. NORMAS SOBRE SERVICIOS MÉDICOS**

La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, la hospitalización, etc., se hacen por prescripción facultativa.

Las visitas a las personas usuarias que se hallen enfermas podrán ser reguladas por el médico o personal de enfermería que les atiende, respetando en todo momento la voluntad del usuario.

La Residencia dará información completa y comprensible a la persona usuaria o familiar de referencia acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), de acuerdo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Para poder proporcionar la atención sanitaria adecuadamente, el Centro podrá verse en la necesidad de intercambiar información clínica con los distintos servicios externos integrantes de la red asistencial. Es decir, en un momento determinado, podrá ser necesario informar, verbalmente o por escrito, de la situación sanitaria del usuario a otro servicio sanitario como puedan ser médico de atención primaria, médico especialista, médico de transporte sanitario, médico de urgencias hospitalarias, etc, o personal de enfermería o auxiliar de los mismos niveles asistenciales, para poder atender al usuario. Asimismo, podrá ser necesario informar a las inspecciones médicas y de farmacia, y a las farmacias locales con las que se tenga concierto para la provisión de los medicamentos y otro material sanitario, para poder proveer al usuario de aquel material que precise para su correcta atención.

El conocimiento de estas necesidades de intercambio de información, la firma del contrato en el que se hace mención a estas Normas de Régimen Interior y la ausencia de expreso deseo de evitarlas serán interpretadas como la autorización para poder satisfacerlas, siempre de acuerdo al beneficio del usuario y siguiendo el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, de Protección de Datos de Carácter Personal.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

En caso de no estar de acuerdo con esta autorización, el trabajo sanitario en beneficio del usuario estará imposibilitado y el mismo no podrá ingresar en el Centro.

### **7.9. NORMAS SOBRE DERIVACIÓN A CONSULTAS U HOSPITALES**

En caso de que la persona residente tenga que acudir a consulta de especialidades, es imprescindible que vaya acompañado por algún familiar, en razón de las probables decisiones que hubiera que tomar que son competencia y responsabilidad de la persona residente o de su familia (ejemplo: intervenciones quirúrgicas, tratamientos, etc.). En el supuesto de que sea necesario, a juicio del Centro, ingresar a la persona usuaria en un centro hospitalario:

- a) Se comunica a la familia la decisión tomada y las razones habidas para ello, y asimismo, la denominación y dirección del hospital al que se deriva a la persona residente.
- b) La familia tiene la obligación ineludible de acudir al centro hospitalario indicado, a fin de acompañar a la persona usuaria en intervenciones y tratamientos.
- c) En el supuesto de que la persona residente no tenga familia ni persona alguna que le represente, la Dirección del centro tomará las decisiones pertinentes y se hará cargo del acompañamiento con cargo al residente.

### **7.10. NORMAS SOBRE FALLECIMIENTOS**

Ante el fallecimiento de una persona usuaria el Centro actúa conforme al «Protocolo en caso de fallecimiento» elaborado por el propio Centro.

El Centro, hará entrega a quien acredite sus derechos o, en su caso, al familiar de referencia, de los objetos de valor y los de uso personal que se encuentran recogidos por el centro residencial. En

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

tanto dichos objetos no sean retirados, quedan en el Centro, debidamente custodiados, por un plazo máximo de un mes.

### 7.11. NORMAS SOBRE HORARIOS Y VISITAS

Las visitas a las personas residentes se efectúan con la máxima libertad, todos los días del año en horario de mañana y tarde, respetando los horarios estipulados en la página 31 del presente documento.

Las visitas que se realicen fuera del horario establecido por el Centro están condicionadas a la organización del mismo y deben motivarse con la imposibilidad de realizar la visita dentro del horario normal.

Por razones de seguridad, las visitas deben comunicar su entrada en recepción. Las personas residentes reciben las visitas en las salas habilitadas al efecto y, asimismo, en su habitación, preservando en todo momento la intimidad del compañero de habitación, si lo hubiera, y del propio residente.

Con el fin de garantizar una correcta organización del Centro, las salidas de los usuarios se realizarán dentro del horario de visitas establecido. En aquellos casos en que las comidas se realicen fuera de la Residencia, los usuarios podrán ausentarse por el periodo de tiempo que consideren oportuno, regresando como máximo a las **veintiuna horas** cuando desean pernoctar en el Centro. El usuario y/o familiar notificarán al personal de Recepción su intención de permanecer fuera de la Residencia, con al menos con uno o dos días de antelación, aumentando dicho plazo en función de los días que quiera ausentarse del Centro.

Las visitas deben respetar las instalaciones, las actividades de la Residencia y su reglamento interior, así como, al resto de las personas residentes.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

En determinadas ocasiones y en beneficio de la salud de la persona residente, el equipo sanitario podrá restringir las visitas, respetando en todo momento la voluntad del usuario.

En caso de enfermedad o proceso terminal, la familia o tutor puede permanecer en el Centro todo el tiempo que desee. Este acompañamiento estará regulado por el servicio sanitario, cuyas indicaciones al respecto deberán ser siempre respetadas.

### **7.12. NORMAS SOBRE UTILIZACIÓN DE ESPACIOS COMUNES Y SERVICIOS**

La persona residente puede utilizar los espacios de uso común de la Residencia pero no puede acceder, a fin de preservar su seguridad, a las zonas de servicios como cocina, lavandería y otras dependencias destinadas a servicios.

La persona residente puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia, siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias. La persona residente debe utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (máquina de afeitar, secador de pelo, etc.) evitando situaciones de riesgo que afecten a la persona, a las demás personas residentes o a las instalaciones.

### **7.13. PROHIBICIÓN DE FUMAR**

Se prohíbe fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del centro residencial, salvo lugares habilitados al efecto. En todo caso se aplicará lo dispuesto en la normativa en vigor sobre la materia.

En ningún caso, los familiares podrán entregar a los residentes tabaco y/o encendedor, debido al riesgo de incendio que puede entrañar el uso de los citados materiales sin supervisión.



### **7.14. NORMAS SOBRE CUSTODIA DE DINERO Y OBJETOS DE VALOR**

Sólo en casos especiales y con autorización expresa de la Dirección, la Administración del centro residencial puede mantener en depósito dinero de las personas residentes. El Centro sólo se responsabiliza del dinero depositado en el Departamento de Administración, si se ha realizado en las condiciones antedichas.

En el resto de casos corresponde a la persona residente o familia tomar medidas particulares de guarda y cuidado para evitar el riesgo de desaparición o extravío de dinero u objetos de valor. Dichas medidas deben ser acordes con los criterios generales del Centro sobre el uso de habitaciones y equipamientos.

### **8. COMUNICACIONES ORDINARIAS**

La Dirección del Centro tiene establecido un sistema para las comunicaciones, para consultar cualquier situación referente a la vida ordinaria, funcionamiento del servicio o a la atención de las personas usuarias, que se realizará a través de la Trabajadora Social.

Cuando se haya agotado esta primera vía sin respuesta satisfactoria sobre situaciones relacionadas con el funcionamiento general del Centro, o con la atención prestada concretamente a alguna persona usuaria, se puede acudir a la Dirección del Centro.

### **9. CAUCES DE PARTICIPACION DE LOS USUARIOS O SUS REPRESENTANTES LEGALES**

#### **Participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades.**

La Dirección del Centro dispone de los órganos de participación necesarios para la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del mismo, a través de una Asamblea General o Junta de Usuarios.

La Asamblea General estará constituida por el conjunto de los residentes y se reunirá en sesión

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

ordinaria una vez al año, y en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesario, o a petición de un 25% de los usuarios.

La Junta de Residentes, elegida por y entre los usuarios mediante sufragio universal, libre, directo y secreto, tendrá en todo momento un funcionamiento democrático y participativo. Estará integrada por dos miembros. Los dos miembros serán vocales de la misma, actuando uno de ellos como Secretario.

La duración del mandato será de un año a partir de la fecha de su constitución. La Junta de Residentes deberá convocar elecciones con antelación de al menos 30 días a la fecha en que expire su mandato. Pasada esa fecha sin que se hayan convocado elecciones y extinguida la Junta de Residentes, corresponde a la Dirección del Centro su convocatoria.

### **Funciones de la Junta de Residentes**

Conocer los programas anuales de actividades, colaborar en su desarrollo y vigilar su cumplimiento.

Elaborar anualmente un informe para conocimiento de la Asamblea de Residentes sobre el funcionamiento del Centro, exponiendo los problemas y soluciones que estime convenientes.

Convocar la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria y las elecciones para la renovación de la Junta de Residentes.

Informar de los precios de los servicios concertados, así como las condiciones de prestación de los mismos.

Velar por el ambiente de convivencia entre los usuarios, y las relaciones con el personal empleado. Asimismo, el cumplimiento de las normas básicas de convivencia, implícitas y explícitas.

### 10. SISTEMA DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. En el centro existe dos vías encargadas de la recepción y tramitación de las reclamaciones y quejas.

El personal de recepción facilitará a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una reclamación o de una queja. Informando de que existen tres opciones:

- a) **A nivel interno**, dejando constancia por escrito en un documento destinado a tal efecto, en el cual se reflejarán las intervenciones llevadas a cabo. Se hará llegar el documento a la Dirección y al departamento de Trabajo Social, quién se encargará de responder por escrito o de forma verbal, en un plazo máximo de 30 días, recogiendo esta información en el registro de reclamaciones.
- b) **A nivel externo**, se encuentra a disposición de aquellas personas que lo soliciten el Libro de Reclamaciones de la Cámara de Comercio de Cantabria.
- c) **A nivel informal**, cuando se descartan las vías anteriores, se da la opción de transmitir de forma verbal la información al profesional que corresponda, reflejándolo en el documento correspondiente.

2. Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

3. Se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo. El Centro cuenta con un Buzón de Sugerencias, en el cual se depositan las diferentes propuestas, y el personal de Recepción se encarga de hacérselo llegar a la Dirección y al departamento de Trabajo Social.

### 11. OBSERVACIONES FINALES

Esta Residencia nace con la intención de proporcionar un servicio integral de alta calidad. Para ello, como se ha expuesto, se ha redactado este Reglamento de Régimen Interior.

Este reglamento ha sido evaluado y aceptado por el Instituto Cántabro de Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria, para ser entregado posteriormente a usuarios o familiares y trabajadores del Centro.

Sin embargo, como cualquier labor humana, estas normas distan de ser perfectas y, de hecho, son imperfectas en cuanto a que son incapaces de prever todo acontecimiento futuro. Esta imposibilidad de previsión total dará lugar a eventuales vacíos de normativa ante sucesos no previstos. Desde la Dirección de la Residencia, se considera que estas futuras situaciones se podrán resolver con el esfuerzo y la voluntad de las partes implicadas, de manera que se permita añadir nuevas normas que apoyen a las actuales para ir solucionando los problemas acontecidos.

Por lo tanto, la Dirección se reserva el derecho de presentar nuevas normas ante eventuales problemas que así lo justifiquen. Estas nuevas normas, sin ninguna duda, deberán ser aceptadas por la entidad que corresponde antes de su aplicación y se conformarán siempre pensando en el máximo beneficio y en el mínimo perjuicio de los usuarios y haciendo uso de la experiencia de nuestro Grupo en el sector, del consenso con las partes afectadas y del sentido común.

Para finalizar, la *Residencia Vitalitas Astillero* desea aprovechar la oportunidad que supone la entrega de estas normas para agradecer la colaboración prestada, así como para dejar constancia de su rotunda intención de proveerles de un servicio de calidad en todos los órdenes, y de su disponibilidad como entidad para atender cualquier sugerencia que pudiera formularse.

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

**Anexo I: En este apartado se recogen los puntos más relevantes del presente Reglamento.**

### **ANEXO I**

**Es obligatorio leer con detenimiento el Reglamento de Régimen Interior y el contrato de ingreso**, para ajustarse a la normativa vigente que tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de los usuarios.

Dirección es el departamento responsable del funcionamiento del Centro. Todos los departamentos dependen de la Dirección, y serán coordinados por ella. Recuerde que todas las normas emanadas de ella deberán ser respetadas.

La Dirección del Centro tiene establecido un sistema para las comunicaciones así como para consultar cualquier situación referente a la vida ordinaria, funcionamiento del servicio o atención de las personas usuarias, que se realizará a través de los responsables de área.

La habitación de la persona es su espacio personal y propio en la Residencia y será respetado por el personal y las demás personas residentes, entendiéndose por ello, que no se debe entrar en la habitación sin permiso del usuario.

Se prohíbe fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del Centro Residencial, salvo lugares habilitados al efecto, por el bienestar de los usuarios.

Los familiares de los residentes, a pesar de sus conocimientos, titulaciones y buena voluntad no deben intervenir en el tratamiento y curas hacia los usuarios. De esta manera, respetan las pautas establecidas por el Equipo Interdisciplinar y se beneficia a los usuarios.

---

# PROGERS 2000, S.L.

---

## HORARIOS DE ATENCIÓN Y VISITAS

### RECEPCIÓN

8:00 a 20:10h. (Lunes a Sábado)

8:00 a 13:05 y de 15:00 a 20:15h. (Domingos)

### MÉDICO

#### **Atención telefónica:**

12:15h a 13:15h (Lunes a Viernes, excepto Miércoles)

#### **Atención personal con cita previa.**

### ENFERMERÍA

#### **Atención telefónica o personal:**

11:00 a 12:30h. y de 17:00 a 18:30h.

(Lunes a Domingo)

### GOBERNANTAS

#### **Atención personal o telefónica:**

11:00 a 12:30h y de 16:30 a 18:30h.

(Lunes y Domingo)

### TRABAJO SOCIAL

#### **Atención personal o telefónica:**

10:00h a 13:00h (Lunes a Viernes)

16:00h a 17:30h (Martes y Jueves)

### PSICOLOGÍA

#### **Atención personal o telefónica:**

12:30h a 13:30h (Martes)

### ANIMACIÓN SOCIO- CULTURAL

#### **Atención personal o telefónica, con cita previa:**

13:30h a 14:30h (Lunes a Viernes)

### FISIOTERAPIA

#### **Atención personal o telefónica:**

13:00 a 14:00h (Lunes a Viernes)

---

## PROGERS 2000, S.L.

---

---

### **ADMINISTRACIÓN**

#### **Atención personal o telefónica:**

9:00h a 14:00h y de 15:00 a 16:00h.

(Lunes a Viernes)

#### **HORARIO DE VISITAS:**

Las personas que acuden de visita al Centro no podrán permanecer en el mismo durante las comidas en los comedores, esto es:

- De 08,30h a 09,30h.
- De 13,00 a 14,00h.
- De 19,30h a 20,30h.

Con el fin de poder llevar a cabo la planificación diaria del Centro, y proporcionar una atención de calidad, se deben respetar los horarios establecidos. La información referente al usuario siempre será transmitida al familiar de referencia.

Muchas gracias.

**Lorena López López**

-Directora-

**Fecha de revisión  
25/10/2023**