Logotipo

Descripción generada automáticamente

**REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR**

**CENTRO RESIDENCIAL SOLARES**

INSTITUTO GERONTOLÓGICO CÁNTABRO, S.L. Edición 1ª febrero 2024

**ÍNDICE**

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Finalidad.

Artículo 2. Denominación y naturaleza.

**CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Artículo 3. Principios de actuación.

Artículo 4. Principios generales de convivencia.

Artículo 5. Derechos de las personas usuarias.

Artículo 6. Deberes de las personas usuarias.

**CAPÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TITULAR DEL CENTRO RESIDENCIAL**

Artículo 7. Obligaciones de la entidad titular.

**CAPÍTULO IV. RÉGIMEN DE INGRESOS Y BAJAS DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Artículo 8. Régimen de Admisión

Artículo 9. Requisitos para el ingreso en el centro.

Artículo 10. Causa de Bajas

Artículo 11. Régimen de Bajas

**CAPÍTULO V. SERVICIOS**

Artículo 12. Atención de la persona usuaria

Artículo 13. Servicio de alojamiento.

Artículo 14. Custodia de dinero y Objetos de valor

Artículo 15. Asistencia médica

Artículo 16. Consulta con especialistas

Artículo 17. Urgencias sanitarias

Artículo 18. Gestión Farmacéutica

Artículo 19. Servicio de comedor.

Artículo 20. Servicio de lavandería

Artículo 21. Servicio de limpieza de las dependencias

Artículo 22. Servicio de mantenimiento de las instalaciones.

Artículo 23. Servicio de Peluquería

Artículo 24. Servicio de Podología

Artículo 25. Servicio de Recepción

Artículo 26. Otros servicios

**CAPÍTULO VI. INTERVINCIÓN PSICOSOCIAL**

Artículo 27. Programas

Artículo 28. Actividades sociales y recreativas

**CAPÍTULO VII. RÉGIMEN DE SALIDAS, VISITAS, Y COMUNICACIONES CON EL EXTERIOR**

Artículo 29. Entradas y salidas del centro.

Artículo 30. Comunicación de las ausencias

Artículo 31. Visitas.

Artículo 32. Atención de las personas usuarias fuera del Centro

Artículo 33. Comunicación con el exterior.

**CAPÍTULO VIII. Relaciones con Centro**

Artículo 34. Representante de la persona usuaria

Artículo 35. Comunicaciones con el Centro

Artículo 36. Sistema de participación de las personas usuarias

Artículo 37. Sistema de participación de los familiares y personas responsables

Artículo 38. Procedimiento de Reclamaciones y Quejas

**CAPÍTULO IX. RÉGIMEN ECONÓMICO Y PARTICIPACIÓN EN EL COSTE DE LOS SERVICIOS**

Artículo 39. Precio de las plazas concertadas

Artículo 40. Precio de las plazas privadas

Artículo 41. Prestaciones no incluidas e incluidas en el precio.

Artículo 42. Reserva de plaza.

Artículo 43. Forma de pago y plazo.

**CAPÍTULO X. REGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONADOR**

Artículo 45. Definición

Artículo 45. Prescripción de las faltas.

Artículo 46. Medidas cautelares

Artículo 47. Sanciones

Artículo 48. Prescripción de las sanciones.

Artículo 49. Procedimiento.

**CAPÍTULO XI. ACEPTACIÓN Y REFORMA DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

Artículo 50. Aceptación del Reglamento

Artículo 51. Reforma del Reglamento

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Finalidad.**

La finalidad del presente Reglamento de Régimen Interior es recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulan el funcionamiento del servicio de atención residencial y la convivencia entre las personas usuarias, familiares y/o personas cercanas y el personal del Centro. El conocimiento y aplicación del presente Reglamento debe ser una garantía para una adecuada prestación del servicio.

**Artículo 2. Denominación y naturaleza.**

El centro residencial de Solares está ubicado en la localidad de Solares que constituye el núcleo más poblado del municipio de Medio Cudeyo (Cantabria) y cuya titularidad corresponde a la entidad INSTITUTO GERONTOLÓGICO CÁNTABRO, S.L., es un centro de carácter social que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral a personas mayores en situación de dependencia teniendo en cuenta la naturaleza y grado de la misma, adaptando la intensidad de los cuidados a las necesidades de la persona conforme a su Programa Individual de Atención.

**CAPÍTULO II**

**PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

**Artículo 3. Principios de actuación.**

La prestación del servicio de atención residencial se realiza de acuerdo con los siguientes principios:

1. La promoción de la autonomía, dirigida a que las personas tengan las condiciones suficientes para desarrollar sus proyectos vitales, prestando los apoyos necesarios para preservar y aumentar su autonomía y facilitar la toma de decisiones sobre su propia existencia.
2. La atención integral y longitudinal, que aborde la intervención sobre las personas en su globalidad, considerando sus necesidades personales, familiares y sociales a lo largo de toda su existencia.
3. La integración social y normalización, por medio de la utilización de los recursos habituales de la comunidad.
4. La prevención, concebida como una prioridad de las intervenciones.
5. La participación de las personas en la toma de decisiones.
6. La calidad de la atención y su evaluación como instrumento de mejora continua.

**Artículo 4. Principios generales de convivencia.**

Las personas usuarias procurarán:

1. Dirigirse de forma respetuosa a otras personas, siendo cortés con otros compañeros, con las visitas y los trabajadores, para facilitar la convivencia; en definitiva, se trata de tratar a otras personas como le gustaría ser tratado.
2. Mantener unas correctas condiciones de aseo personal y una vestimenta adecuada si tiene una autonomía funcional suficiente para ello.
3. Utilizar prendas de vestir en buen estado y apropiadas para la permanencia en zonas comunes.
4. Informar de los desperfectos, averías o fallos que advierta en las instalaciones y equipamiento de sus habitaciones.
5. No recriminar a compañeros/as si en algún momento se sienten molestos por las formas o modales que mantengan ante determinadas situaciones. Ponerlo en conocimiento de las personas responsables del Centro.
6. Distribuir el espacio disponible de forma razonable en las habitaciones compartidas y si recibe visitas procurar que no sea una visita prolongada para evitar molestar a su compañero/a.
7. Entregar a una persona responsable cualquier objeto personal que encuentre que no sea de su propiedad.

**Artículo 5. Derechos de las personas usuarias.**

Las personas usuarias del Centro tienen derecho a:

1. Disponer de un ejemplar escrito del presente reglamento y a recibir una información clara y completa sobre la organización del Centro, sus condiciones y normativas, así como toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que se pueda originar en la dinámica de funcionamiento del Centro que le afecten.
2. Participar en el diseño de su plan individual de atención.
3. Una atención personalizada y un plan de cuidados individual que respete sus preferencias y su capacidad de decisión.
4. La intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del Centro.
5. Recibir una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
6. Participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
7. Formar parte de los grupos de actividades que en el Centro se constituyan.
8. Presentar sugerencias a la Dirección del Centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.
9. Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro
10. Formular reclamaciones.
11. Mantener relaciones con sus familiares y allegados.
12. El máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y los otros residentes o personas usuarias.
13. Estar informados de manera completa para decidir acerca de su incorporación en estudios o investigaciones clínicas. Se garantizará que la persona sea conocedora de que se puede negar a ello sin que ello pueda conllevar ninguna clase de discriminación por parte del personal del Centro.
14. Conocer a los profesionales del Centro y quién es su profesional de referencia. Conocer a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el Centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
15. Mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
16. Recibir todos los servicios que se prestan en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre la persona usuaria o tutor y el Centro.
17. Permanecer en las zonas comunes del centro que le resulten de su agrado.
18. Considerar como domicilio propio el Centro residencial, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo conforme a lo que establezca el Reglamento de Régimen Interno del Centro.
19. La toma de decisiones acerca de todo lo concerniente a su vida e, incluso, en los momentos próximos a la muerte (siempre que no se transgredan los derechos de otros o los principios profesionales). Todos los residentes tienen derecho a una muerte digna.
20. Recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas que ellos conllevan. Cuando la persona usuaria no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el Centro debe consultar a su tutor o familiar designado al efecto.

**Artículo 6. Deberes de las personas usuarias.**

Las personas usuarias o, en su caso, quienes ostenten su representación legal, tienen los siguientes deberes:

1. Conocer y aceptar el Reglamento de Régimen Interior en vigor.
2. Facilitar con veracidad los datos personales, familiares y de la unidad de convivencia necesarios, y de presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles.
3. Mantener una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la resolución de los problemas.
4. Respetar la dignidad y los derechos civiles y laborales de quienes trabajen prestándoles servicios.
5. Respetar la intimidad del resto de las personas usuarias muy especialmente cuando se ocupe habitación compartida
6. Evitar conductas que promuevan enfrentamientos, discusiones y altercados con otros usuarios o visitantes.
7. Utilizar las instalaciones y servicios de forma adecuada.
8. Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y disfrute de los servicios.
9. 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. Estas personas serán consideradas por el centro, a todos los efectos “visitas” teniendo que cumplir los horarios y normativa del centro como visitantes.
10. Abstenerse de acceder a las zonas del centro que no se encuentren destinadas a las personas usuarias (cocina, botiquín lavandería, cuartos de personal, almacenes...).
11. Abonar puntualmente las cuotas de estancia establecidas.
12. Notificar las ausencias que impliquen pernoctar fuera del centro o aquellas otras de duración prolongada, manifestando la previsión de regreso.

**CAPÍTULO III**

**OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TITULAR DEL CENTRO RESIDENCIAL**

**Artículo 7. Obligaciones de la entidad titular.**

La entidad titular del centro reconoce como obligaciones a las que se compromete:

1. El mantenimiento de la atención residencial desde un enfoque bio-psico-social. Es decir, considerar la salud de las personas mediante la combinación de factores biológicos, factores psicológicos y factores sociales que, por tanto, deben ser analizados y valorados para el bienestar de la persona.
2. Prevenir, mejorar y mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de la persona usuaria.
3. Desarrollar programas de intervención y protocolos de actuación dirigidos y supervisados por profesionales especializados.
4. Ofrecer los mismos servicios y prestaciones para todas las personas usuarias, garantizando la equidad e igualdad en los derechos y deberes de todas las personas usuarias.
5. Favorecer las buenas relaciones sociales entre las personas usuarias, sus familiares, allegados o representante legal y el personal del centro.
6. Garantizar un régimen nutricional adecuado para todas las personas usuarias.
7. Contar con una póliza de seguros de siniestro del edificio y de responsabilidad civil a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad y de sus trabajadores/as.

**CAPÍTULO IV**

**RÉGIMEN DE INGRESOS Y BAJAS DE LAS PERSONAS USUARIAS**

**Artículo 8. Régimen de Admisión**

El Centro cuenta con plazas de carácter privadoy al mismo tiempomantiene un concierto de plazas con el Gobierno de Cantabria a través del Instituto Cántabro de Servicios Sociales (en adelante ICASS). Las plazas concertadas tienen la consideración de “plazas públicas” por lo que determinados procesos como 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.

Las plazas concertadas son asignadas por el ICASS mediante la correspondiente Resolución, siendo el organismo público quien informa a la Dirección del Centro del nuevo ingreso.

En el caso de las plazas privadas la solicitud se realizará a la Dirección del Centro siendo necesario tener más de 65 años o, estar equiparado por circunstancias personales o sociales. La admisión estará condicionada por la existencia de plazas libres y por los informes técnicos sanitarios y sociales precisos que determinarán la adecuación del centro a las características y necesidades de las personas solicitantes.

**Artículo 9. Requisitos para el ingreso en el centro.**

Son requisitos para el ingreso en el centro residencial, los que se indican a continuación:

1. Cumplimentación del Documento de Contrato de ingreso.

La persona usuaria, prestará su consentimiento al ingreso en el centro. En caso en los que no sea posible tal consentimiento, se requerirá la autorización judicial para el ingreso o, en su caso, la orden judicial de ingreso no voluntario.

1. En el momento del ingreso la persona usuaria o, en su defecto, sus familiares o representante legal, aportará la siguiente documentación:
2. Fotocopia del Documento Nacional de Identidad de la persona usuaria.
3. Fotocopia del Documento Nacional de Identidad de la persona responsable del usuario o representante legal.
4. Tarjeta Sanitaria del Servicio Cántabro de Salud u otro documento acreditativo de la cobertura de la asistencia sanitaria (ISFAS, MUFACE, etc.).
5. Informe de su médico de Familia de Atención Primaria con informe de historial de vacunación y receta electrónica, en su caso.
6. Informes médicos de altas hospitalárias, traslados de centros sanitarios o residenciales.
7. Auto judicial de internamiento involuntario, en los supuestos en que así proceda.
8. Seguro de decesos si lo tuviera.
9. Resolución de la Consejería competente en Servicios Sociales, en la que se determine el ingreso, en caso de plaza concertada.
10. Documentos sobre condiciones sociales y situación de salud de la persona usuaria, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que estén en curso, tratamiento y otras indicaciones. Así como información y documentación sobre aquellas visitas o consultas pendientes.
11. Número de cuenta corriente, o libreta, de la entidad bancaria que se designe para la domiciliación de las cuotas mensuales.
12. Cumplimentación del resto de documentación del sistema de Calidad del Centro (protección datos, autorización administración tratamientos farmacológicos pautados, etc.).
13. Realizar el empadronamiento en el domicilio del Centro y comunicarlo al Centro de Salud de la zona.
14. En los casos de los ingresos en plazas privadas, el primer mes de estancia tendrá un carácter temporal, siendo definitivo a partir de entonces. Durante este periodo, la Dirección del Centro podrá invalidar el ingreso por causas de inadaptación del usuario o por no reunir las condiciones necesarias para una adecuada convivencia.

**Artículo 10. Causa de Bajas**

Serán motivos de baja de las personas usuarias, los siguientes:

1. Por fallecimiento
2. La voluntad expresa de la persona usuaria o, en su defecto, de su representante legal, formalizada por escrito y comunicada a la Dirección del centro.
3. Por finalización del plazo de prestación previsto
4. En el caso de personas usuarias de plazas financiadas por el Gobierno de Cantabria, por resolución administrativa firme acordando el traslado de la persona usuaria a otro centro.
5. Por incumplimiento del reglamento de régimen interior, previa comunicación y autorización del organismo de la Administración Pública competente en materia de servicios sociales.

En el caso de las plazas privadas, además se contemplan los siguientes motivos:

1. Por cambios en la situación de salud de la persona usuaria precisando unos cuidados específicos que el centro no puede ofrecerle.
2. Por decisión del equipo interdisciplinar del centro cuando constate que la persona usuaria, o su representante, 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 otras personas usuarias y/o trabajadores/as
* 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.

1. 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.

**Artículo 11. Régimen de Bajas**

Cuando se produzca una baja, cualquiera que sea su causa, la persona usuaria, familiar designado o representante legar, deberá retirar del Centro su ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo en el plazo de los tres días siguientes a la baja. En caso contrario, el Centro, podrá hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

En caso de baja por fallecimiento

* Se procederá conforme a las últimas voluntades de la persona, si fueran conocidas.
* En todo caso se comunicará a la familia o su representante para que disponga la forma de proceder siempre que no contravenga las últimas voluntades.
* La Dirección del centro lo comunicará al servicio funerario, si procede.

**CAPÍTULO V**

**SERVICIOS**

**Artículo 12. Atención de la persona usuaria**

La atención que se preste en el centro será integral, es decir tendente a la consecución del bienestar de la persona, coordinadamente y en todos sus aspectos: sociales y convivenciales, sanitarios, emocionales y psicológicos, ambientales, y culturales.

Para la atención de las necesidades de las personas usuarias el Centro cuenta con:

1. Un Equipo interdisciplinar formado por técnicos
2. Un equipo de gerocultores/as

Se garantizará una atención personalizada, acorde a sus necesidades y establecida en el Programa de Atención Individual (PAI) que elabora el equipo interdisciplinar del Centro tras la realización de una valoración integral. El PAI será revisado periódicamente y en especial, cuando se produzcan cambios significativos en la evolución de la persona.

El personal del centro ofrecerá a cada persona usuaria, la asistencia necesaria para la realización de las actividades cotidianas, con todo el respeto posible a su autonomía, intimidad y dignidad.

**Artículo 13. Servicio de alojamiento.**

1. A las personas usuarias se les asignará una habitación, doble o individual, según el criterio de la Dirección y el equipo interdisciplinar del Centro. Las personas usuarias tendrán acceso libre a su dormitorio y dispondrán de llave propia siempre que tengan preservada la capacidad para la toma de decisiones.
2. La Dirección del Centro, podrá modificar la asignación de las habitaciones por circunstancias de la persona usuaria (salud, convivencia, …) y/o la mejora de la actividad del Centro (obras, reparaciones, etc.), previa comunicación de la persona usuaria, o representante legal.
3. Las habitaciones pueden ser personalizadas, con objetos personales, mobiliario, etc. siempre que éstos no obstaculicen una segura deambulación por la estancia ni supongan un peligro para sí o para las demás personas usuarias.
4. La ropa de cama se cambiará al menos semanalmente. Las toallas, baberos y/o servilletas individuales serán cambiados de forma regular y al menos cada tres días, 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.
5. Nadie podrá permanecer en las habitaciones sin el consentimiento de las personas residentes que la ocupen, 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.
6. Se preservarán las condiciones adecuadas de protección y seguridad, prohibiéndose la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por parte de las personas usuarias, así como la colocación de muebles u objetos que obstaculicen la entrada o la salida de las habitaciones, o que supongan peligro para sí o terceros.
7. Las personas usuarias no podrán utilizar aparatos particulares de calefacción ni cualquier otro que entrañe riesgo, peligro de incendio o accidente. Tampoco podrán poseer o manipular sustancias tóxicas, inflamables y peligrosas para la salud. Se prohíbe almacenar cualquier producto farmacéutico.
8. Para el uso de electrodomésticos (TV, radio, etc.) se respetarán las horas de descanso, especialmente desde las 22,00 a 8,00 horas, en que se deberá bajar el volumen de T.V., aparatos de radio y no realizar otras actividades que produzcan ruido.
9. Las personas usuarias deberán tener la habitación limpia y ordenada.
10. Dentro de las habitaciones no se tendrán alimentos perecederos.
11. No se permitirá tener y/o consumir bebidas alcohólicas.
12. No está permitido fumar en las habitaciones ni en el interior del Centro.
13. Los objetos peligrosos (punzantes, cortantes, etc.) no estarán permitidos, debiendo quedar en depósito en la Dirección del Centro.

**Artículo 14. Custodia de dinero y Objetos de valor**

El personal del Centro no se hace responsable de la custodia de objetos de valor o del dinero que las personas usuarias guarden en sus habitaciones.

El Centro cuenta con una caja fuerte donde guardar aquellos objetos de valor que las personas usuarias o representante legal soliciten.

Así mismo, se podrá depositar dinero en efectivo para su custodia, siempre y cuando la persona usuaria sea capaz de manejar dinero en efectivo,

El Centro, no se responsabiliza del dinero u objetos de valor que las personas usuarias, familiares, allegados o representante legal lleven al Centro sin la debida comunicación y custodia por parte del Centro.

**Artículo 15. Asistencia médica**

La asistencia a las personas usuarias será prestada por el Centro de Atención Primaria del Servicio Cántabro de Salud del Municipio. En casos de urgencia, se contactará con el Servicio de Urgencias de la Seguridad Social o del seguro privado de la persona usuaria si lo tuviera.

**Artículo 16. Consulta con especialistas**

En el caso de precisar un servicio médico especializado, este se gestionará a través del Servicio Cántabro de Salud o del seguro de asistencia sanitaria privado en caso de que la persona usuaria lo tuviera contratado. El Centro informará a la persona responsable designada o representante legal poniéndolo en conocimiento.

En caso de que la persona usuaria no tenga la suficiente autonomía y precise de asistencia para acudir a consultas externas, el centro gestionará el acompañamiento por las personas designadas al ingreso y en caso de no ser posible se estará a lo que disponga la persona que lo represente legalmente. En el caso que el centro se viera obligado a realizar el acompañamiento el coste del mismo se repercutirá a la persona usuarias conforme a lo establecido en la tarifa de precios incluyéndose en la facturación mensual de la persona usuaria.

**Artículo 17. Urgencias sanitarias**

En los casos en los que, por gravedad o urgencia médica, la persona usuaria sea trasladada al Centro Hospitalario, se avisará a la persona responsable designada o representante de manera inmediata.

En caso de que la persona usuaria no tenga la suficiente autonomía y precise de un servicio de urgencia, el centro gestionará el acompañamiento por las personas designadas al ingreso y en caso de no ser posible se estará a lo que disponga la persona que lo represente legalmente. En el caso que el centro se viera obligado a realizar el acompañamiento, el coste del mismo se repercutirá a la persona usuarias según lo que figure en la tarifa de precios incluyéndose en la facturación mensual de la persona usuaria.

Si la persona usuaria quedara ingresada en el centro hospitalario, será la familia, o su representante, las personas encargadas de su atención y oportuna toma de decisiones, notificando al Centro información sobre su evolución de forma periódica.

**Artículo 18. Gestión Farmacéutica**

El Centro, a través de un contrato con una farmacia de la zona, se encargará de proporcionar a las personas usuarias los tratamientos farmacológicos pautados.

El control, administración y conservación de los medicamentos prescritos correrá a cargo del personal del Centro, quedando prohibido la introducción de medicamentos por parte de las visitas de las personas usuarias.

El coste de los medicamentos correrá a cargo de la persona usuaria o representante legal mediante domiciliación bancaria a la propia empresa farmacéutica.

**Artículo 19. Servicio de comedor.**

A las personas usuarias del centro se les garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a sus necesidades. La carta mensual de los menús de las comidas será supervisada por un profesional cualificado a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado, estando disponible para las personas usuarias, familiares y allegados en el tablón de anuncios del Centro.

El centro ofrecerá a cada persona usuaria la dieta que tenga prescrita. La negativa a seguir una dieta será una opción de la persona usuaria, siempre que tenga las facultades para tomar dicha decisión, renunciando a su indicación terapéutica.

El desayuno será servido en las habitaciones de las personas usuarias siendo el resto de las ingestas en los comedores de cada planta. En caso de enfermedad o imposibilidad física, el personal del equipo interdisciplinar podrá indicar que varias o todas las ingestas se sirvan en la habitación.

Los horarios serán los siguientes:

* 1. Desayuno: 7:30 a 9:00 horas
  2. Comida: 13:00 a 14:30 horas
  3. Merienda: 16:30 a 17:00 horas
  4. Cena: 19:30 a 20:30 horas

No está permitido conservar en las habitaciones comida perecedera. Se procurará que los familiares no traigan comida al Centro, y en caso contrario, deberá ser consultado con los responsables del Centro para la valoración de su idoneidad y su conservación.

**Artículo 20. Servicio de lavandería**

La ropa de las personas usuarias deberá estar debidamente marcada con nombre y dos apellidos. El marcado ha de ser con etiquetas termo-selladas o cosidas en cada prenda, no estando permitido cualquier otro sistema.

La persona responsable o representante legal de cada persona usuaria deberá estar al tanto de las necesidades de renovación de la ropa personal de la persona usuaria, con cargo a esta.

La ropa de cama y de baño será proporcionada por el Centro.

Se garantizará la muda de la ropa interior de las personas usuarias siempre que sea preciso y, en todo caso, diariamente. Respecto al lavado de otras prendas se observará la periodicidad imprescindible para una perfecta higiene, renovándose siempre que lo requieran las circunstancias.

El cambio de la muda de la cama se efectuará semanalmente y siempre que sea preciso.

El cambio de toallas de ducha y baberos cada tres días y siempre que sea preciso.

**Artículo 21. Servicio de limpieza de las dependencias**

La limpieza de las habitaciones y zonas comunes se efectuará a diario y con mayor frecuencia cuando las condiciones así lo requieran.

Para garantizar una higiene adecuada, las labores de limpieza de las habitaciones se realizarán estando éstas vacías, las personas usuarias deberán facilitar esta circunstancia salvo cuando la situación de su salud requiera su permanencia en la habitación.

La persona usuaria colaborará manteniendo el orden en su habitación.

**Artículo 22. Servicio de mantenimiento de las instalaciones.**

La persona usuaria, los familiares y visitas, deberán de velar por mantenimiento de las instalaciones y propiedades del centro y de las personas usuarias, evitando provocar daños y/o averías.

Si se observase algún daño o avería deberá ponerse en conocimiento del personal del centro para efectuar su reparación a la mayor brevedad.

**Artículo 23. Servicio de Peluquería**

El Centro pondrá a disposición de las personas usuarias un servicio de peluquería previa solicitud de cita y siendo el coste a su cargo. Los precios del servicio de peluquería figuran en la tarifa de precios.

El coste del servicio correrá a cargo de la persona usuaria o representante legal y será abonado mediante domiciliación bancaria de proveedor.

**Artículo 24. Servicio de Podología**

El Centro pondrá a disposición de las personas usuarias un servicio de podología previa solicitud de cita y siendo el coste a su cargo. Los precios del servicio de podología figuran en la tarifa de precios.

El coste del servicio correrá a cargo de la persona usuaria o representante legal y será abonado mediante domiciliación bancaria de proveedor.

**Artículo 25. Servicio de Recepción**

Este servicio estará disponible diariamente, de 9:30 a 13:00 y de 16:00 a 19:30 horas de lunes a viernes.

**Artículo 26. Otros servicios**

* Teléfono: 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.
* Servicios externos: La persona usuaria o su representante legal, también podrán contratar profesionales externos (desvinculados con el centro) para la prestación de 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.

El coste de los posibles servicios externos correrá a cargo de la persona usuaria o representante legal y se abonarán mediante el acuerdo que establezcan las partes.

**CAPÍTULO VI**

**INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL**

**Artículo 27. Programas**

El centro dispone en su cartera de servicios un conjunto de programas para prestar la asistencia especializada a las personas usuarias del centro.

El personal del equipo interdisciplinar incluye a las personas usuarias en los distintos programas psicosociales en función de los objetivos plasmados en su Plan de Atención Individual, respetando en todo momento su interés, opinión y deseos.

**Artículo 28. Actividades sociales y recreativas**

El personal del equipo interdisciplinar asignado al área psicosocial planifica y desarrolla actividades sociales, culturales y de ocio, para las personas usuarias, invitando en ocasiones a familiares y allegados, promoviendo el conocimiento y disfrute.

Son actividades totalmente libres y voluntarias, la participación está vinculada a los deseos de las personas usuarias.

**CAPÍTULO VII**

**RÉGIMEN DE SALIDAS, VISITAS, Y COMUNICACIONES CON EL EXTERIOR**

**Artículo 29. Entradas y salidas del centro.**

Las personas usuarias del centro podrán salir y entrar del mismo con plena libertad, solas o acompañadas. 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. En la medida de lo posible, se han de respetar los horarios de las comidas.

Para garantizar el adecuado funcionamiento del Centro, las salidas deberán ser notificadas lo antes posible al personal del Centro en turno o en la Recepción, con indicación expresa de si ésta afecta al horario de la comida, administración de la medicación, etc., debiendo quedar constancia escrita de la salida y del regreso.

La Dirección podrá aconsejar la restricción de las salidas de las personas cuando ello pueda suponer un riesgo para su estado de salud, y en los que su deterioro mental lo desaconseje.

El Centro no se hace cargo de los daños y perjuicios por accidentes o percances sufridos por la persona usuaria fuera del centro.

**Artículo 30. Comunicación de las ausencias**

Las personas usuarias que vayan a pasar el día fuera del Centro con sus familiares y/o allegados, deberán comunicarlo a la Dirección del Centro con una antelación de 24 horas, debiendo regresar al Centro antes de las 22:00 horas.

En caso de que la ausencia sea por disfrutar de un periodo vacacional, la comunicación deberá realizarse con una antelación de 72 horas.

**Artículo 31. Visitas.**

El Centro garantiza a las personas usuarias el derecho a recibir visitas en horario diurno, tanto en las habitaciones como en los demás espacios habilitados al efecto, siempre y cuando se respeten los derechos de las otras personas usuarias en el caso de habitaciones compartidas.

El régimen de visitas se ajustará a las siguientes normas:

* Las visitas se realizarán en los espacios destinados a tal fin, sala de visitas de la planta 0 y/o habitaciones individuales o compartidas con consentimiento del compañero/a de habitación.
* Las salas de estar de las plantas son de uso exclusivo de las personas usuarias.
* Las visitas se efectuarán respetando las instalaciones y actividades del Centro
* El/la facultativo podrá sugerir la regulación de las visitas de las personas usuarias enfermas.
* La persona usuaria tiene potestad de rechazar una visita o en su caso de darla por terminada.

Las personas visitantes deberán:

* Anunciar su entrada y salida en la zona de recepción para que se refleje su identidad en el registro de visitas.
* Adaptarse a los horarios previstos de alimentación y actividades al efecto de no perturbar la vida interna del centro.
* Abstenerse 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.
* Respetar la intimidad de las otras personas usuarias.
* Atender a las indicaciones de lo/as trabajadores/as.
* Abstenerse de entregar alimentos o fármacos sin la previa consulta al personal de turno.
* Mostrar una conducta respetuosa hacia los trabajadores y usuarios.

**Artículo 32. Atención de las personas usuarias fuera del Centro**

Es responsabilidad del familiar designado o representante legal, acompañar y asistir a la persona usuaria en los casos en los que deba trasladarse fuera del Centro por problemas derivados de salud, por consultas médicas, hospitalizaciones y o cualquier otra gestión que precise.

**Artículo 33. Comunicación con el exterior.**

Las personas usuarias tendrán acceso a las comunicaciones telefónicas, que se ubicarán en un lugar que permita la intimidad. Asimismo, dispondrán si fuera necesario, de ayuda de carácter personal para hacer efectivas las citadas llamadas.

**CAPÍTULO VIII**

**Relaciones con Centro**

**Artículo 34. Representante de la persona usuaria**

Cuando la persona usuaria que ingresa no presente deterioro cognitivo se le solicitará si desea designar a una persona de su entorno para que ejerza las funciones de interlocutor con el Centro.

Cuando la persona usuaria presente un deterioro cognitivo que impida su autogobierno, será su representante legal el interlocutor/a con el Centro.

La persona usuaria o representante legal podrán designar a una o varias personas para que ejerzan sus funciones en caso de necesidad.

**Artículo 35. Comunicaciones con el Centro**

Las comunicaciones con el Centro relacionadas con la solicitud de información serán dirigidas al personal del equipo interdisciplinar y/o Dirección, en función del tipo de cuestión a tratar. Se pondrán en contacto con:

* Personal responsable del área sanitaria y personal para temas relacionados con la salud y atención de la persona usuaria.
* Personal responsable del Servicios Generales para temas relacionados con los servicios generales, lavandería, limpieza y comedor.
* Dirección del Centro. Para cualquier asunto que consideren conveniente, así como aquellos que no hayan sido resueltos.

**Artículo 36. Sistema de participación de las personas usuarias**

Se promoverá y se facilitará la participación de las personas usuarias, tanto en su propio proceso de atención y cuidado como en el funcionamiento del Centro. Se reconoce la participación, como parte esencial en el mantenimiento de la autonomía personal y prevención de las situaciones de dependencia.

Las vías de participación de las personas usuarias son:

1. Participación en la elaboración y revisión del Plan de Atención personal
2. Reuniones trimestrales
3. Comunicación con el profesional de referencia y/o gerocultor asignado
4. Buzón de Sugerencias
5. Sugerencias verbales y/o escritas a la Dirección del Centro.

**Artículo 37. Sistema de participación de los familiares y personas responsables**

Cuando se planifiquen actividades no asistenciales en el Centro la Dirección convocará una reunión con los familiares para recibir sus aportaciones.

Así mismo, los familiares, allegados y personas responsables de las personas usuarias, podrán sugerir actividades, acciones, talleres, que sean de su interés a la dirección del Centro usando el buzón de sugerencias o mediante la solicitud de una cita con la dirección del Centro.

**Artículo 38. Procedimiento de Reclamaciones y Quejas**

Cualquier tipo de queja y/o reclamación ha de ponerse en conocimiento del Centro lo antes posible para su tratamiento inmediato.

El Centro cuenta con un Libro de Reclamaciones que podrá ser utilizado por la persona usuaria, persona responsable o representante.

Las quejas o reclamaciones podrán formularse verbalmente o por escrito ante la Dirección del Centro. El tiempo de respuesta, no será en ningún caso superior a 15 días desde la notificación.

**CAPÍTULO IX**

**RÉGIMEN ECONÓMICO Y PARTICIPACIÓN EN EL COSTE DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 39. Coste de las plazas concertadas**

Las personas atendidas en el centro con plaza concertada con el Gobierno de Cantabria participarán en la financiación del coste de las plazas. La cuantía de la aportación será la establecida en la correspondiente Resolución Administrativa de la persona que establezca el ICASS por la que se reconoce el derecho al servicio residencial dentro del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

**Artículo 40. Precio de las plazas privadas**

El precio de las plazas privadas será el que figure en la tarifa de precios que anualmente elabora el Centro y que estará expuesto en el Tablón de anuncios del Centro.

Dicho precio será revisado y actualizado en el primer mes de cada año tomando como referencia las variaciones que experimenten tanto el índice de Precios al Consumo, como la variación de los costes de personal según el incremento que establezca el Convenio Colectivo aplicable a los trabajadores de la residencia, y ello, sin perjuicio de la correspondiente repercusión de los incrementos de costes en la atención al usuario que puedan producirse debido a situaciones de emergencia sanitaria. Esta repercusión excepcional en el precio, en ningún caso, podrá supera el 10 % del precio mensual vigente en el momento en que se produzca la citada situación de emergencia sanitaria.

Los pagos de las estancias en plaza privada se realizarán a mes anticipado, siendo el periodo de facturación del 1 al 5 de cada mes mediante recibo bancario.

En caso de ausencia por ingreso hospitalario o vacaciones el coste de la plaza será del 100%.

**Artículo 41. Prestaciones no incluidas e incluidas en el precio de la plaza.**

No están incluidos en el precio plaza, por lo que podrán ser objeto de facturación:

* Los medicamentos no incluidos en Tarjeta Sanitaria del SNS o en el seguro de salud, privado de la persona residente.
* Otros productos sanitarios no incluidos en Tarjeta Sanitaria del SNS o en el seguro de salud privado de la persona usuaria.
* Servicio de Peluquería
* Servicio de Podología
* Acompañamiento a consultas médicas o urgencias sanitarias externas
* Otros servicios externos contratados

El pago de los citados servicios se realizará a mes vencido mediante recibo bancario

El precio de estos servicios estará permanentemente expuesto en el tablón de anuncios del centro.

**Artículo 42. Reserva de plaza.**

El las plazas concertadas, durante las ausencias por vacaciones, enfermedad o ingreso en un centro hospitalario, previa comunicación al Servicio correspondiente, la persona usuaria, y en concepto de reserva de plaza, se abonará la cantidad que tuviera estipulada en la legislación vigente.

**Artículo 43. Forma de pago y plazo.**

Las personas usuarias o representante legal abonarán al centro la cuantía establecida dentro de los 5 primeros días del mes corriente a través de domiciliación bancaria.

En el caso de las plazas privadas, se abonará la cuantía mensual por adelantado. Si se produce una baja y ya se hubiere abonado la mensualidad del mes en curso y ésta se hubiera producido en la primera quincena, el centro devolverá la parte correspondiente a la segunda quincena en el plazo de 15 días.

**CAPÍTULO X.**

**RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONADOR**

**Artículo 44. Definición**

El incumplimiento de las obligaciones señaladas como deberes de las personas usuarias podrá considerarse como constitutivo de falta leve, grave o muy grave, en razón de las circunstancias concurrentes en la comisión de la infracción, los daños causados a las personas o a las cosas, así como la conducta que viniera desarrollando la persona infractora.

Constituyen faltas leves:

* La inobservancia de las reglas recogidas en el Reglamento de Régimen Interior del Centro que genere una alteración o distorsión de escasa entidad en las normas de convivencia, respeto mutuo, solidaridad del colectivo y participación en el centro.
* La utilización negligente de las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.
* No comunicar las ausencias a la Dirección del centro.

Constituyen faltas graves:

* La acumulación de tres faltas leves en el periodo de 3 meses
* La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria sin haberlo pedido prestado o sin que conste la intención de devolverlo.
* El deterioro intencionado de los bienes, instalaciones y materiales el Centro, así como el maltrato a cualquiera de las personas que en dichos centros convivan.
* La vulneración continuada del Reglamento de Régimen Interior del Centro, así como el incumplimiento reiterado de las normas de convivencia y el normal funcionamiento del centro, incluyendo, entre otras, la embriaguez habitual o drogadicción, la conducta injuriosa o vejatoria con otras personas usuarias y/o trabajadores/as, el no permitir la limpieza de la habitación o reparación de algún elemento de la misma.
* Molestar intencionadamente o de forma clara a cualquier persona residente o profesional del centro en el normal desenvolvimiento de su trabajo y de la vida residencial.
* Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de persona usuaria del centro.
* La condena, en sentencia firme, por la comisión de delitos o faltas dentro 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.

Constituyen faltas muy graves:

* La comisión de dos faltas graves en el término de un año.
* Promover, participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo, cuando se produzcan daños a terceros.
* Las actuaciones que generen un grave perjuicio para las personas en situación de dependencia o para el centro.
* La demora injustificada de dos meses en el pago establecido.
* Actuaciones que atenten gravemente contra los derechos fundamentales de las personas.

**Artículo 45. Prescripción de las faltas**.

Las faltas leves prescribirán a los cuatro meses, las graves a los seis meses y las muy graves al año. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la infracción hubiera sido cometida.

El plazo de prescripción se interrumpirá por la notificación a la persona usuaria y/o a su representante legal de la incoación de expediente disciplinario.

**Artículo 46. Medidas cautelares**

Iniciado el procedimiento, la Dirección del centro, podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficiente para ello.

Las medidas cautelares deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretendan garantizar en cada supuesto concreto.

**Artículo 47. Sanciones**

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones serán proporcionales a la infracción cometida y se establecerán ponderándose según los siguientes criterios:

a) Gravedad de la infracción.

b) Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.

c) Riesgo para la salud.

d) Número de personas afectadas.

e) Beneficio obtenido.

f) Grado de intencionalidad y reiteración.

Las sanciones que se podrán imponer a las personas usuarias que incurran en alguna de las infracciones mencionadas serán las siguientes:

a) Por infracciones leves.

* Amonestación verbal o escrita por parte de la Dirección del centro.
* Prohibición del disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro, hasta dos meses.

b) Por infracciones graves.

* Prohibición del disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro, por un período de tiempo no superior a seis meses.

c) Por infracciones muy graves.

* Traslado definitivo de la persona usuaria a otro centro en los casos de plazas concertadas con el Gobierno de Cantabria,
* Expulsión definitiva del centro.

**Artículo 48. Prescripción de las sanciones.**

Las sanciones reguladas en el presente Reglamento de Régimen Interior prescribirán:

* A los seis meses, las impuestas por faltas muy graves.
* A los cuatro meses, las impuestas por faltas graves.
* A los dos meses, las impuestas por faltas leves.

El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

**Artículo 49. Procedimiento.**

Los expedientes disciplinarios serán iniciados por la Dirección del centro, por propia iniciativa, o por denuncia, o bien por el Instituto Cántabro de Servicios Sociales en el caso de personas que ocupen una plaza concertada.

Denunciado un hecho que pudiera ser constitutivo de alguna de las infracciones tipificadas en el presente Reglamento de Régimen Interior, la Dirección del Centro llevará a cabo una primera comprobación a fin de conocer las circunstancias del caso concreto así como al objeto de calificar en principio su posible gravedad.

Cuando los hechos denunciados constituyeran faltas leves, con independencia de que el tipo de plazas sea privada o concertada, o en el caso de faltas graves y muy graves de personas residentes en plaza privada, será la Dirección del Centro la que decidirá el inicio del expediente disciplinario designando a la persona instructora.

Cuando los hechos denunciados constituyeran faltas graves o muy graves causadas por una persona usuaria en plaza concertada, éstos serán traslados por la Dirección del centro con todos los antecedentes al Instituto Cántabro de Servicios Sociales, quien, una vez examinada la documentación aportada, acordará el inicio del expediente disciplinario designando a la persona instructora.

Del acuerdo de inicio del expediente disciplinario se dará traslado a la persona expedientada, especificando las conductas imputadas y la designación de la persona instructora del procedimiento a fin de que en el plazo de diez días formule las alegaciones que se consideren convenientes y proponga las pruebas que estime oportunas. Transcurrido dicho plazo se podrá acordar la práctica de la prueba que se estime necesaria, requiriendo asimismo los informes que se precisen, trámites que se realizarán en el plazo de diez días. Inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución al respecto, que será remitida junto con todo lo actuado al órgano competente para resolver en el plazo de un mes.

Corresponde a la Dirección del Centro la competencia para imponer sanciones por las faltas leves previstas en el artículo 49, así como por faltas graves y muy graves de personas residentes en plaza privada, previa citación y audiencia del interesado. Contra la sanción impuesta cabe recurso por parte de la persona usuaria sancionada o por su representante legal, en el plazo de 10 días, desde su notificación, por escrito, ante la Dirección del Centro, que deberá resolver en el plazo máximo de 15 días.

Corresponde al Instituto Cántabro de Servicios Sociales la competencia para imponer sanciones por faltas graves y muy graves de personas usuarias en plazas concertadas con el Gobierno de Cantabria, en cuyo caso el régimen de reclamaciones y/o recursos contra las sanciones impuestas por faltas graves o muy graves se ajustará a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas o a la propia que la sustituya.

Las sanciones disciplinarias se ejecutarán en el plazo de diez días a partir del siguiente día al de su notificación.

**CAPÍTULO XI**

**ACEPTACIÓN Y REFORMA DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

**Artículo 50. Aceptación del Reglamento**

El ingreso en el Centro supone la aceptación íntegra de las condiciones de funcionamiento establecidas en el Reglamento, tanto de la persona usuaria, así como de sus familiares, acompañantes o representante legal.

**Artículo 51. Reforma del Reglamento**

El contenido del Reglamento puede ser modificado por nuevas normativas asociadas y/o por consecuencia de la introducción de mejoras.