



1. REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

CAPÍTOL 1.

ARTICLE 1r. – Dintre de la definició de RESIDÈNCIES PER A LA GENT GRAN, la Residència La Torreta de Corbera és un establiment de “Residència Assistida”.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

ARTICLE 2n.– En l'admissió al centre del nou resident, s'observaran les següents regles:

A) Atorgament i documentació del contracte: El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament signat pel Director Tècnic de la residència i pel futur resident o si s'escau el seu familiar, responsable i tutor legal, en el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix, i a tal efecte s'aportaran les dades identificatives necessàries:

1. DNI i tarja de la Seguretat Social.
2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

Amb la firma del contracte, el futur resident, o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat de fer ingrés en el centre i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari o resident.

Tant el contracte com el Reglament de Règim Intern de l'establiment seran facilitats al usuari i a la seva família abans del seu ingrés.

L'usuari, una vegada efectuat el ingrés efectiu, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i dels objectes personals que porti i que podran ser retirats per ell mateix o bé per la persona responsable en el moment de l'extinció del contracte, o quan així ho estimi oportú, comunicant-ho al centre per al seu control intern (així com si es porten noves peces de roba), sempre i quan mantingui íntegrament la llista d'estris mínims exigits.

B) Valoració de l'estat del futur resident: El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre del tres últims mesos abans del ingrés, llevat dels casos d'urgències. Aquest informe estarà format de: Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, quan sigui procedent.

En el cas contrari i abans del ingrés es sotmetrà a una revisió pel metge del centre o al que correspongui segons la cartilla, qui emetrà informe pel expedient personal del resident.

C) RESERVA DE PLAÇA : Per ingressar a la residència, en una o altre modalitat, és necessari fer una reserva de plaça, a la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

D'igual forma, en el cas que hi hagi una plaça lliure, no serà necessària la referida reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal de fer un ingrés immediat. Sí que s'efectuarà igualment dipòsit de la meitat de la tarifa acordada.

D) EDAT DEL FUTUR RESIDENT: D'acord amb la normativa vigent l'edat mínima per adquirir la condició de resident s'estableix als 65 anys.



**La Torreta
de Corbera**

Residencias La Torreta

Excepcionalment, seran admeses persones menors de 60 anys quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació socio-

sanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

E) S'estableix un període de prova de 30 dies (no hi ha període de prova, per part del centre, per usuaris en plaça col·laboradora)

ARTICLE 3r.- BAIXA DE L'USUARI:

a) Si l'usuari abandona l'establiment sense haver notificat, per escrit, la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l'esmenat abandonament no causarà la baixa del resident sinó que es considerarà una simple absència.

b) Si l'usuari causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, etc..) es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident al centre abans de la baixa efectiva.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t.- Per els antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, aplicant: les variacions que experimenti l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector de Serveis i al territori de Catalunya elaborat per l'Institut Nacional d'Estadística u organisme que pugui substituir-lo.

Al moment del ingrés del resident es farà una valoració del seu nivell de dependència, segons l'escala de valoració MEC i Barthel. Posteriorment, de forma anual o semestral, segons necessitat, es farà una nova valoració.

ARTICLE 5è.- En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

A) Allotjament. S'entén l'ús de l'habitació contractada, de caràcter individual o compartida, així com les àrees comunes del Centre inclòs el manteniment i neteja de les referides zones.

No obstant el que disposa el paràgraf anterior, l'usuari podrà ser canviat d'habitació, amb el seu consentiment, per causa de força major degudament justificada o per incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació. En aquest cas, tindrà dret a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència. Aquests supòsits tan sols seran d'aplicació a les habitacions destinades a ocupar més d'un usuari.

B) Manutenció. Que serà supervisada pel responsable higienicosanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat. Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment.

C) Acolliment i convivència.

D) Suport Personal del Resident.

E) Hàbits d'autonomia.

F) Dinamització sociocultural.

G) Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa al article 8 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació als serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.

H) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.

I) Higiene personal.

J) Suport social.

K) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.

L) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.



La Torreta
de Corbera

Residencias La Torreta

Això no impedeix, en cap manera, que el resident mantingui l'obligatòria relació amb el metge de capçalera que li correspongui, els diagnòstics i prescripcions del qual seran rigorosament complertes.

Si el resident és titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària a càrrec d'aquest organisme si fos necessari.

El control, administració seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l'usuari serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència.

En aquest sentit no es permet l'existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions del usuaris, a no ser que disposi d'autorització del centre.

Quan el resident sofreixi un procés que, per la seva patologia i d'acord amb el responsable sanitari del centre, necessiti un tractament o atenció especial, no assumible per la residència, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari.

Les despeses del trasllat seran a càrrec del resident.

Una vegada normalitzada la situació, l'usuari podrà tornar a la residència.

L'atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat del resident o pel servei mèdic propi de la residència serà considerada com un servei complementari, i, per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte hauran de ser satisfetes pel propi resident, per la seva família o per la persona responsable del mateix.

Es cobrarà un extra de 60 eur fixes de serveis complimentaris, com a podologia, productes higiene i Tv habitació.

ARTICLE 6è.- En el cas que l'usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica ,etc..) les despeses mèdiques seran a càrrec de les persones que ho necessitin: bolquers, transport d'ambulàncies, despeses d'internaments a centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc....

ARTICLE 7è.- Seran a càrrec de l'usuari tots els desperfectes fets en instal·lacions i propietats de la residència, així com a altres usuaris, i personal del centre, quan els mateixos no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil.

ARTICLE 8è.- Serveis complementaris:

Es consideren serveis complementaris i per tant no estaran compresos en el preu general, els següents:

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors (si no són coberts per SS), estris i productes d'endrec personal, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica del resident, etc...
2. Perruqueria.
3. Televisió individual.
4. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats..
5. Altres prestades per professionals externs.
6. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.
7. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
8. Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués.
9. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari excepte quan es tracti d'un treballador en jornada laboral.
10. Etiquetatge de la roba del resident.
11. Intervencions Professionals Individualitzades específiques.
12. Podologia.

ARTICLE 9è.- Forma de pagament de la quota: El pagament s'efectuarà per mesos avançats i en la modalitat de domiciliació bancària. L'administració de la residència confeccionarà mensualment les factures corresponents que haurien de ser efectives del dia 1 al 10 de cada mes. En la factura es detallarà clarament les quantitats

ARTICLE 10è.- Forma de pagament dels serveis complementaris: tots els serveis complementaris prestats per l'establiment seran facturats el mateix mes de la prestació del servei sota el concepte "Serveis Complementaris", diferenciats de la quota d'estada i de la resta de conceptes, en el seu cas, en la factura mensual.

El pagament d'aquests serveis es farà igual que tots els serveis generals, en la modalitat de "Domiciliació Bancària".

La llista de preus corresponent als serveis complementaris s'anunciaran al tauler d'anuncis de la residència.

ARTICLE 11è.- Incompliment del pagament de la quota: L' incompliment del pagament de les quotes corresponents podrà donar lloc, a la resolució del contracte de prestació assistencial, que serà comunicat pel centre a l'usuari, al seu representant legal o a la persona responsable i al Servei d'Inspecció del Departament competent, amb la obligació de traslladar el resident al seu domicili o al de la persona responsable.

ARTICLE 12è.- Despeses per devolucions bancàries: En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec del resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

ARTICLE 13è.- Absències del resident:

a) Les absències perllongades del resident hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient (10 dies) i tots els dies previstos d'absència, llevat del cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista.

Els dies de sortida i de tornada no es comptabilitzen a efectes de l'absència.

b) El centre es compromet a reservar la plaça de l'usuari, tant si és absència voluntària com forçosa, en els termes legals previstos, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li corresponguin. Entre elles el pagament de la quota deduïdes les despeses de manutenció (5,95€ diaris), que estan indicades en el pacte segon del contracte d'admissió. Per la deducció de les despeses de manutenció és necessària informar amb antelació de 10 dies. En el cas d'absència voluntària el màxim de dies de deducció de despeses de manutenció és de 30 dies.

ARTICLE 14è.- Baixa: Quan el resident sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini de dos mesos, atenent a les següents regles:

La liquidació inclourà la quantitat que es va dipositar com a garantia de pagament una vegada deduïdes les partides que quedin pendents de liquidar.

Si la baixa és voluntària la liquidació es farà en funció del temps real que hagi estat ingressat. A més si el resident no ha comunicat la baixa al centre amb quinze dies d'antelació, al fer-li la liquidació es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

En cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció del resident i donat que el pagament es realitza per mesos avançats, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident en el centre abans de la seva defunció.

CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

ARTICLE 15è.- Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència, així com preservar els drets dels residents, s'estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen:

A) **VISITES:** Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant un horari establert que, com a mínim serà de 10 hores diàries. L'horari de visites és el següent: de dilluns a diumenge de 9:30 a 19:30h.

Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns de la residència o a la sala habilitada per aquesta finalitat. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència a la residència i s'informa de que a la planta 1 hi ha un llibre de visites perquè el familiar i amics puguin signar la seva presència.



La Torreta
de Corbera

Residències La Torreta

B) HORARIS: L'Organització horària del Centre, inclòs l'horari dels àpats el de llevar-se i anar a dormir és l'establert en el tauler d'anuncis de la residència.

Els àpats es serveixen dintre del següent horari: esmorzar 7:30-10:30h, dinar 13-14:30h, berenar 16:00h i sopar 19-20:30h.

L'usuari pot sortir i entrar de la residència entre les 9 i les 21 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicant la seva sortida.

C) INFORMACIÓ MÈDICA: La residència disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars dels usuaris per part de la persona responsable de la residència o dels responsables d'atenció al resident que figura al tauler d'anuncis.

D) TELÈFON: Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 21 hores fins les 9 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

Per prescripció facultativa, pot alterar-se aquests horaris pels usuaris que així ho necessitin.

E) SORTIDES: El resident podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament al personal del centre, a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.

F) HORARI GENERAL DEL CENTRE: Donat el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics, abstenir-se de fer visites a partir de les 20:30 hores.

ARTICLE 16è .- En cas de que l'usuari tingui algun aliment com a galetes, bombons, fruita, etc. farà falta que ho comuniqui a la persona cuidadora de referència, amb la finalitat de respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes. No es pot tenir a l'habitació.

Queda totalment prohibit tenir tisores, ganivets, o qualsevol altre objecte que talli.

ARTICLE 17è.- SERVEI DE BUGADERIA I PLANXA. La Residència disposa d'un servei de bugaderia i planxa propi, per a la roba d'ús personal dels residents. Per fer ús d'aquest servei és imprescindible que la roba estigui correctament marcada, si no és així la Residència no es fa responsable de les peces que no compleixin aquest requisit. Així mateix l'usuari/a s'anirà proveint de la roba que es vagi deteriorant per l'ús. Tots els arranjaments de peces van a càrrec de l'usuari.

La Residència podrà encarregar-se de marcar la roba i comprar les etiquetes. Aquest servei té un cost addicional de 2€ per peça i el cost de la cinta.

El centre no es fa càrrec del deteriorament que pugui patir la roba per desgast o per alteració del teixit.

ARTICLE 18è.- SERVEIS MÈDICS. La Residència prestarà els serveis mèdics sempre a través del Metge del Centre i amb el suport MUTUAM. Independentment que la residència pugui facilitar metge propi amb visites continuades. Les atencions d'urgència seran sempre ateses per MUTUAM o pel 061.

En cas d'urgència o d'atenció Hospitalària, tots els usuaris seran derivats a l'Hospital Moissès Broggi. Una vegada ingressats la família pot gestionar el seu trasllat a altre Hospital.

El Responsable Higienic- Sanitari és responsable de l'organització sanitària dels usuaris, control de medicació, supervisió de menús i alimentació, i condicions higiènico-sanitàries de l'usuari/a.

En cas de necessitar el servei d'un metge especialitzat, es gestionarà a través de la Seguretat Social o de l'assegurança d'assistència sanitària que pugui tenir concertat cada usuari/a. En cas que l'usuari/a no tingui prevista aquesta contingència, la visita privada de l'especialista anirà a compte de l'usuari/a o dels seus responsables, els

oportuns.

El control, administració i conservació dels medicaments prescrits a l'usuari/a estarà a càrrec exclusiu del personal de la Residència, no es permetrà que hi hagi cap tipus de medicament o materials de cura distribuïts per les habitacions, a no ser que hagi estat indicat pel Responsable Higienic-Sanitari del centre.

ARTICLE 19è.- ALTRES SERVEIS.

-La perruqueria és servei complementari, NO inclòs en la quota mensual de la Residència. Els preus d'aquests serveis quedarà reflectit en el taulell d'anuncis per la consulta d'usuaris i familiars. El Servei de Perruqueria es presta els dimecres a la tarda. Aquelles persones interessades en utilitzar el servei ho han de comunicar prèviament al personal del centre.

-La podologia és mensual i té un cost de 20€ per sessió.

-Les accions dels Professionals Tècnics de la Residència (Fisioterapeuta, Psicòleg, Terapeuta Ocupacional, Educadora Social, i Treballadora Social) són majoritàriament grupals, i en el cas d'accions individuals estan sempre subjectes a una periodicitat marcada pel conjunt total de residents. Per tant, en el cas de que es requereixi algun tractament individual més intensiu, i l'usuari desitgi que ho efectuï el Professional corresponent de la Residència (sempre que hi hagi disponibilitat horària per part del Professional Tècnic), això comportarà un cost addicional de 20€/h, que es carregarà en la quota mensual.

-Els acompanyaments mèdics a l'usuari, al CAP o a especialistes, els realitzarà l'usuari o familiars pels seus propis medis. Si a petició dels mateixos, és la Residència la que s'encarrega del trasllat i acompanyament, el cost del transport (TAXI ó AMBULÀNCIA si no queda coberta per la Seguretat Social) anirà a càrrec de l'usuari, i l'acompanyament (20€/hora) es carregarà a la quota mensual.

-Tota la roba i utensilis de l'usuari han d'estar marcats, amb etiquetes amb el nom imprès i cosides (no planxades). El marcatge de la roba es responsabilitat de l'usuari i la seva família. En el cas que la família no es pugui fer càrrec, el marcatge el podrà assumir la residència amb un cost de 2€ per peça de roba marcada.

*Els preus dels serveis complementaris aquí reflectits, s'actualitzaran anualment durant els mesos de gener – febrer.

CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI

ARTICLE 23è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

ARTICLE 20è.- Garantia dels drets i les llibertats fonamentals (Corresponent a l'article 8 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials)

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.

2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.

3. L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

ARTICLE 21è.- Dret d'accés als serveis socials (Corresponent a l'article 9 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials)

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.



2. Els destinataris dels serveis socials tenen dret a:

- a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
- b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
- d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
- e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l' interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
- f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

ARTICLE 22è.- Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials (Corresponent a l'article 10 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials)

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l' ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials)

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 20, 21 i 22, tenen dret a:

a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.

h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.

j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent

o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

de Serveis Socials)

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

ARTICLE 25è.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 26è.- Incompliment de les obligacions: L' incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 27è.- Queda prohibit fumar al centre, llevat a les terrasses.

ARTICLE 28è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.

2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als clients

ARTICLE 29è.- els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

CAPÍTOL 7. RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ARTICLE 30è.- Hi han fulls de reclamació a la disposició dels usuaris en administració.

ARTICLE 31è.- Es poden realitzar suggeriments a fi d'atendre totes les oportunitats de millora que es puguin detectar.

CAPÍTOL 8. PROTECCIÓ DE DADES

ARTICLE 32è.- Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en un fitxer o tractament de dades anomenat "RESIDENTS" que pot ser automatitzat, en tot o en part, del que és responsable al centre, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del present contracte, essent els destinataris de la informació: el mateix centre, tot el personal i professionals del centre que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al centre, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats del centre, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en els supòsits de trasllat.

Els usuaris, o representants legals, tenen la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, de conformitat amb allò disposat al respecte a la legislació aplicable.

Els titulars de les dades personals, en subscriure el present contracte, autoritzen expressament al centre pel tractament d'aquelles dades personals amb les finalitats expressades, així com atorguen el seu consentiment inequívoc perquè el centre, amb les mesures de seguretat establertes al Reglament, processi les dades per ell mateix o a través de les persones que designi i que portin a terme la gestió o tramitació de les dades i les incorpori als seus fitxers per a complir les seves finalitats i autoritzen la comunicació de les dades a tercers, pel compliment de les finalitats relacionades amb les funcions legítimes del centre i del tercer. Per altres finalitats es sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats. Només per la comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a la observació de totes les disposicions de la legislació aplicable.

Al mateix temps donen el seu consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari, en totes les activitats que realitzi al centre i per a penjar-les en els seus taulells, així com per a utilitzar-la en els butlletins informatius del centre, respectant sempre la seva bona imatge i intimitat.

Per la realització d'estudis científics, mèdics i/o històrics s'anonimitzaran les dades de l'usuari, i en cas contrari es demanarà el consentiment previ, exprés i per escrit del mateix, o de la persona que assumeixi la seva representació.

SIGNATURES