**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR 2020**

**Artículo 1.** **Objeto y ámbito de aplicación.**

Es objeto del presente reglamento regular el régimen interior de las Residencias para personas mayores concertadas con la Comunidad de Madrid, para su conocimiento y aplicación por los usuarios, sus familiares y el personal de los centros, con el objetivo de  asegurar la más adecuada prestación del servicio y la mejor convivencia.

**CAPITULO I**

**Derechos y deberes,**

**Admisión, bajas, traslados y ausencias de los residentes**

**Artículo 2. *Derechos de los residentes*.**

1. Los residentes gozan de los derechos y están sometidos a las obligaciones que les reconoce e impone el ordenamiento jurídico.

2. Toda persona como usuaria de un centro de servicios sociales, goza de los derechos reconocidos en el “Decálogo de derechos del usuario de centros de servicios sociales y/o servicios de acción social” previstos en el artículo 14 de la *Ley 11/2002, de 18 de diciembre, y en particular:*

* 1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
  2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
  3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
  4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
  5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
  6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
  7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
  8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
  9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
  10. A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

3. Conforme se dispone en el artículo 14.2 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, el ejercicio de los derechos señalados en los apartados b), e) e i), podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

4. El derecho a la información del residente y su participación en lo referente a intervenciones sanitarias o de carácter asistencial se entenderá en los términos y con los límites establecidos en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

**Artículo 3. *Deberes de los residentes***

1. Toda persona como usuaria de un centro de servicios sociales, tiene como obligaciones las previstas en el artículo 15 de la *Ley 11/2002, de 18 de diciembre:*

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

2. Asimismo, tendrán obligación en los términos fijados en el presente reglamento:

a) Cumplir las instrucciones emanadas por la dirección de la residencia.

b) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen.

c) Abonar el precio establecido en el documento de admisión y sus actualizaciones, así como el precio y sus actualizaciones de aquellos gastos por los servicios no incluidos en aquel.

d) Comunicar cualquier variación de sus ingresos que pueda repercutir en la determinación del precio público exigible y abonar puntualmente su cuantía.

**Artículo 4. *Admisión y recepción del residente***

1. La admisión y recepción del nuevo residente tiene por objeto fundamentalmente facilitar la adaptación y la superación de problemas que de ello se puedan derivar. A lo largo de dicho proceso se realizará un seguimiento personalizado sobre su adaptación, informando a la familia cuando así lo requieran las circunstancias.

El centro deberá informar al nuevo residente y al familiar o persona que le acompañe, de los servicios que se prestan y las normas básicas funcionamiento del centro.

2. La unidad correspondiente elaborará y recogerá la información necesaria para el ingreso del residente. En todo caso, a la firma del documento de admisión se dejará constancia de la entrega al residente o su representante legal del Reglamento de Régimen Interior.

3. Para el ingreso deberá constar el consentimiento expreso de la persona usuaria y en su defecto, serán de aplicación las normas establecidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil en relación con la capacidad de las personas y el protocolo establecido en el documento de admisión.

4. El área o unidad especializada practicará el reconocimiento médico y abrirá el historial médico y de enfermería, y la correspondiente historia social de cada residente.

**Artículo 5. *Motivos de baja***

1. Se producirá la baja del residente por los siguientes motivos:

a) Renuncia voluntaria, que deberá constar fehacientemente

b) Por ocultación o falsedad en los documentos o datos aportados que hayan dado lugar a la adjudicación de la plaza.

d) Por fallecimiento

e) Por impago de las facturas emitidas por estancia del Centro

f) Entorpecer la buena marcha del mismo

g) La embriaguez habitual o drogadicción

h) La desidia y el abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.

i) No respetar las normas de convivencia en el Centro.

j) Estropear de forma continuada las instalaciones del Centro, ya sean zonas comunes como estancias privadas, que le serán abonadas al residente en factura.

k) En caso de baja voluntaria, se deberá notificar por escrito al Centro con 15 días de antelación a la fecha de la baja, bien por correo electrónico a **direccion@solsalud.net**, ó bien en mano. En caso contrario, el Centro podrá cobrar 15 días.

**Artículo 6. *Régimen de salidas y ausencias.***

1. Los residentes que deseen pernoctar fuera de la residencia deberán notificarlo previamente al centro.

2. Independientemente de la naturaleza y duración de las salidas, los residentes sometidos a control específico podrán ser reconocidos previamente por el facultativo, equipo interdisciplinar o en su caso por el área competente, quien les informará sobre la conveniencia o no de la misma, si bien la decisión última y la responsabilidad corresponderá al residente, en los términos y con las limitaciones establecidas en la legislación civil vigente en materia de personas incapacitadas o en proceso de incapacitación.

3. Antes de la salida del residente se le deberá entregar el tratamiento que tenga pautado para garantizar la continuidad de la atención.

4. Independientemente de su duración, las ausencias no interrumpirán la obligación de satisfacer el importe de la estancia y demás servicios dejados de disfrutar durante el citado periodo, en los términos establecidos en el documento de admisión.

5. El cambio de la fecha de retorno deberá ser comunicada por el residente, con la suficiente antelación y en el momento del regreso se personará en recepción, o en la Unidad de control, comunicaciones y vigilancia.

**CAPÍTULO II**

**Mejora de la Calidad**

**Artículo 7. *Quejas y sugerencias.***

1. Las quejas y sugerencias tienen por objeto recoger las manifestaciones de los residentes, familiares o cualquier ciudadano, en relación con el funcionamiento y la atención prestada en las residencias de mayores de titularidad de la Comunidad de Madrid y sus iniciativas para la mejora de la calidad de la misma. Las quejas y sugerencias se rigen por lo establecido en el Decreto 21/2002, de 24 enero, de atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid o la norma que lo sustituya.

2. El centro tendrá a disposición de los usuarios en todo momento los formularios de quejas/sugerencias para facilitar el ejercicio del derecho a presentarlas. La dirección del centro guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante**.**

**Artículo 8. *Protección de Datos***

Los datos personales serán tratados de forma confidencial y serán registrados, en su caso, en el correspondiente fichero automatizado de datos de carácter personal de la entidad u organismo. Se podrán ejercer los derechos de acceso  cancelación, rectificación y oposición en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los ficheros que contengan datos personales estarán protegidos con las medidas de seguridad que correspondan según los niveles de protección establecidos para garantizar su integridad e impedir su tratamiento o acceso no autorizado, así como su pérdida o extravío. Cualquier persona que intervenga en la custodia de los datos personales, uso o tratamiento, está sujeto al deber de secreto conforme a  la normativa de aplicación.

**CAPÍTULO III**

**Los servicios en la residencia**

**Artículo 9. *Servicios que se proporcionan en la residencia*.**

La atención a las personas mayores en residencias, comprenderá como mínimo, los siguientes servicios básicos:

**Alojamiento**: que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, de mesa y de aseo así como el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.

**El control y la protección del/de la Residente**, que comprenderá todas las actividades encaminadas a la seguridad y salvaguarda de su integridad personal.

**El cuidado personal**, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (aseo, higiene personal, cambio de pañal, vestido y alimentación) así como las actividades encaminadas al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios.

**La promoción de la integración y participación en la vida del centro** y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

**Artículo 10. *Alojamiento de los residentes, que comprende:***

**Estancia:**

Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble.

Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

**Manutención:**

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de aquellos casos en los que se requiera aumentar la frecuencia de ingesta.

Los menús deberán ser supervisados por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, la calidad y el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deben ser variados.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que los precisen, también supervisados y suscritos por médico o nutricionista.

Los menús serán de conocimiento público con una antelación mínima de 24 horas.

Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad, a criterio facultativo correspondiente, o por razones de índole organizativa debidamente justificada, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

**Vestuario de uso personal:**

El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

La ropa deberá estar debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso un uso exclusivo por su propietario.

El marcaje de la ropa se realizará de acuerdo con las instrucciones dadas por el centro y será a cargo del usuario o sus familiares.

Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente

El lavado de ropa deberá efectuarlo la residencia. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

El centro no se responsabilizará de aquellas prendas que no estén debidamente marcadas.

Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use, velando la residencia para que se renueven, con cargo al residente, las prendas deterioradas por el uso.

**Ropa de cama, mesa y aseo:**

El servicio incluye la utilización de ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por la residencia.

La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran. La residencia renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

**Artículo 11.** *Control y protección.*

Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro de acuerdo con las normas y horarios fijados en este reglamento, que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la residencia.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (Caídas, salidas inadvertidas del centro, descontrol en la toma de medicación y otras análogas) se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

**Artículo 12. Cuidado personal, control y protección, que comprende**:

**Atención personal:**

Deberá garantizarse el aseo personal integral diario y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes deberá realizarse como mínimo en días alternos, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), debidamente identificados, serán a cargo del usuario.

Las esponjas, que será de un solo uso y desechables correrán a cargo de la residencia.

Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.

El servicio de corte y arreglo del cabello se efectuará por el servicio de peluquería, con cargo al usuario.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas de uso personal y sujeciones vinculadas a la silla de ruedas serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los usuarios

**Atención geriátrica**

Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y valoración por parte del equipo interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

El centro deberá actualizar dicho Programa siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y, al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses.

El centro, dentro de los límites establecidos por la legislación, deberá informar al usuario, a su representante legal o al familiar autorizado por el usuario de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

De cada usuario deberá existir un expediente que podrá estar formado por registros de información personal en los que constará la información sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional) y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo.

Se llevarán a cabo las actuaciones de enfermería y medicina asistencial y preventiva que sean necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Se prestará a los usuarios los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.

El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.

**Artículo 13. Promoción de la integración y participación en la vida del centro**.

El horario de visitas de los familiares deberá estar expuesto. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios. En cualquier caso, desde las 10:30 hasta las 20:00 hrs, respetando la hora de comida (13:00 hrs).

Se propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados.

El centro establecerá los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención.

**Artículo 14. Otros servicios**

La residencia pondrá a disposición de los usuarios el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que estarán debidamente expuestos.

**Artículo 15. *Bienes de los residentes*.**

En el caso de que se disponga de caja fuerte del centro, los residentes podrán utilizarla gratuitamente para depositar objetos de valor de su propiedad. La residencia se responsabilizará de los bienes declarados confiados en depósito.

Al ingreso del residente se realizará un inventario de los bienes de uso personal que lleve consigo. Este inventario deberá ser firmado por el residente, o su familiar o representante legal, y por el representante de la Residencia. Este inventario deberá ser actualizado cada vez que se dé de baja o se incorpore al mismo algún artículo de los enumerados.

**Artículo 16. *Disposición de los bienes de los residentes.***

En caso de fallecimiento, los bienes serán custodiados en lugar habilitado al efecto durante un periodo de un mes, archivando en su expediente personal el acta del inventario de sus bienes. Pasado este periodo sin que sean reclamados se procederá a su retirada.

Los bienes del residente serán entregados a los herederos que acrediten tal condición mediante la presentación del certificado del Registro General de Actos de Ultima Voluntad y copia del testamento o, en su caso, de la declaración de herederos abintestato. Será justificante de la entrega la firma por los herederos del acta del inventario.

En caso de fallecimiento sin haber otorgado testamento y sin que exista declaración de herederos abintestato, la dirección del centro dará cuenta de tal circunstancia a la Delegación de Economía y Hacienda, en cumplimiento de la normativa específica, sin perjuicio de que los bienes puedan entregarse en depósito a los familiares que justifiquen tal condición y aporten un certificado negativo del Registro General de Actos de Ultima Voluntad, previa firma del acta del inventario como justificante de la entrega.

**CAPÍTULO IV**

**Horarios**

**Artículo 17. *Horarios de visitas***

1. El horario de visitas será desde las 10:30 hasta las 19:00 horas, para los Señores residentes asistidos, y hasta las 20:00 horas en caso de los Señores residentes válidos, respetando la hora de la comida. El centro contemplará fuera de este horario, visitas excepcionales previamente comunicadas y programadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.

2. Las visitas deben en todo caso comunicar su entrada y salida en recepción y no deberán interferir en el proceso asistencial que se esté llevando a cabo con los residentes.

**Artículo 18. *Horario de comidas y organizativos***

1. El horario de comidas, levantarse y acostarse estará de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.

2. El horario de comidas será preferentemente en las franjas horarias que se señalan a continuación, salvo necesidades específicas nutricionales del usuario determinadas específicamente por el médico o titulado en nutrición humana y dietética:

a) Horario de desayuno: de 08:00 a 10:00 horas

b) Horario de comida: De 13:00 a 14:00 horas

c) Horario de merienda: De 16:30 a 17:00 horas

d) Horario de cena: De 19:00 a 20:00 horas

e) En caso de recena: de 22:00 a 24:00 horas

**CAPÍTULO V**

**Normas de convivencia**

**Artículo 19. *Normas de convivencia.***

1. Para la garantía de la buena convivencia, y bienestar de los residentes y sus familiares, así como de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, deberán observar las siguientes normas generales de convivencia. Las conductas o actitudes perturbadoras que afecten al normal funcionamiento del centro conllevarán las medidas necesarias dirigidas a la mejora y al restablecimiento, en su caso, de la convivencia, del buen funcionamiento del centro y de la calidad de vida de usuarios.

2. Para cumplimiento de lo señalado en el apartado anterior, deberán seguirse as siguientes normas mínimas de convivencia:

1. Se deberán observar las reglas de respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la residencia y en las actividades que se desarrollen.
2. Se deberá respetar el buen trato a los profesionales permitiéndoles el adecuado desarrollo de sus funciones.
3. Se deberá mantener en buen uso el mobiliario y enseres de la residencia.
4. Se evitarán las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás residentes o profesionales. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias establecidas por la dirección del centro.
5. Todos los residentes podrán usar y disfrutar de los servicios y zonas comunes existentes en el centro, de libre utilización y únicamente sujeta a las normas que puedan establecerse para un mayor aprovechamiento de los mismos.
6. En las zonas comunes se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas y se mantendrá una correcta higiene personal.
7. Corresponde únicamente a las personas autorizadas la manipulación de los aparatos de televisión, música, vídeos, sistemas de refrigeración, etc., de las zonas comunes.
8. Los visitantes, con independencia de cuál sea su relación con los residentes, deben respetar las reglas de organización y funcionamiento de la residencia y en ningún caso podrán realizar tareas de atención directa.
9. Se procurará la colaboración y participación de todos en conseguir una mejora de la convivencia y de la calidad de vida de las personas residentes.
10. Las incidencias y las propuestas de mejora en la prestación de los servicios, que se considere oportuno plantear, se dirigirán a los responsables designados a tal fin por la dirección de la residencia.
11. Cualquier actividad que no sea propia de la residencia, como la organización de colectas, actos de publicidad o propaganda, etc., habrá de ser debidamente solicitada a la dirección del centro.
12. No están permitidos los juegos de azar con fines lucrativos.
13. Queda rigurosamente prohibido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores de la residencia.
14. Las visitas y familiares prestaran especial atención en no interferir en el buen funcionamiento del comedor, saliendo del mismo a las horas de ingesta.

En Collado Villalba, a 28 de febrero de 2020

Fdo. Julia E. García (Dirección del Centro)