



**REGLAMENTO  
DE  
REGIMEN INTERNO  
2022**





***LA DIRECCIÓN, PROFESIONALES Y RESIDENTES***

***LE DAMOS LA BIENVENIDA A LA RESIDENCIA GERIÁTRICA "VIRGEN DEL MILAGRO",  
QUE DESDE HOY ES SU CASA***

***ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE USTED CONTRIBUIRÁ CON NOSOTROS  
A LOGRAR EL AMBIENTE FAMILIAR Y AGRADABLE QUE TODOS DESEAMOS***

***RECUERDE QUE ESTAMOS A SU DISPOSICIÓN Y A LA DE SUS FAMILIARES  
SIEMPRE QUE LO NECESITE***



# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

## ÍNDICE:

<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>7</b>
<b>TÍTULO I. BIENVENIDA A LA RESIDENCIA</b> .....	<b>7</b>
Artículo 1.- Bienvenida .....	7
Artículo 2.- Misión .....	7
Artículo 3.- Principios Generales .....	8
Artículo 4.- Objetivos .....	8
Artículo 5.- Características .....	8
<b>TÍTULO II. LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN</b> .....	<b>8</b>
Artículo 6.- Comité de Dirección .....	8
Artículo 7.- Equipo Gerontológico Interdisciplinar .....	8
<b>TÍTULO III. LOS CLIENTES/AS</b> .....	<b>9</b>
Artículo 8.- Admisiones .....	9
Artículo 9.- Documentación Necesaria. ....	9
Artículo 10.- Ingreso .....	9
Artículo 11.- Situaciones de Ingreso .....	10
Artículo 12.- Ausencias y Bajas.....	10
Artículo 13.- Condiciones Económicas .....	11
Artículo 15.- Condición de Residente.....	11
Artículo 16.- Pago del Precio .....	11
Artículo 17.- Impago del Precio.....	11
Artículo 18.- Actualización del Precio .....	11
Artículo 19.- Exclusiones de precio .....	11
<b>TÍTULO IV. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO</b> .....	<b>11</b>
Artículo 20.- Fines de la Residencia .....	12
Artículo 21.- Plazas .....	12
Artículo 22.- Horario de visitas.....	12
Artículo 23.- Director.....	12
Artículo 24.- Personal de la Residencia .....	12
Artículo 25.- Servicios de la Residencia.....	12
Artículo 26.- Estancias en la Residencia .....	13
Artículo 27.- Patio .....	13
Artículo 28.- Servicio de Mantenimiento.....	13
Artículo 30.- Servicio de Limpieza y Lavandería.....	14
Artículo 31.- Servicio de Peluquería .....	14
Artículo 32.- Servicio de Podología .....	14
Artículo 33.- Servicio de Correo .....	14
Artículo 34.- Servicio Telefónico .....	14
Artículo 35.- Servicios Socio sanitarios .....	14
Artículo 36.- Servicios específicos y especiales individuales de estimulación cognitiva y fisioterapia.....	14
Artículo 37.- Indicações del personal de la Residencia .....	14
Artículo 38.- Normas básicas de convivencia y respeto.....	14
Artículo 39.- Participación en la Dinámica de la Residencia .....	15
Artículo 40.- Familia y Visitas .....	15
Artículo 41.- Medidas de Seguridad .....	16
Artículo 42.- Sistema de recogida de sugerencias y canalización y resolución de quejas o reclamaciones .....	16

<b>TÍTULO V.- DERECHOS Y DEBERES .....</b>	<b>16</b>
Artículo 43.- Los derechos del cliente .....	16
Artículo 44.- Deberes de los usuarios .....	18
<b>TÍTULO VI. PREMIOS, FALTAS Y SANCIONES .....</b>	<b>19</b>
Artículo 46.- sanciones.....	19
Artículo 47.- Prescripción .....	20
Artículo 48.- Gradación de las sanciones .....	20
Artículo 49.- Procedimiento .....	20
<b>VIII. PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE RESIDENTE .....</b>	<b>20</b>
Artículo 50.- Libro de Altas y Bajas de residentes.....	20
Artículo 51.- Pérdida de la condición de residente.....	20
<b>TÍTULO IX. REVISIÓN DEL REGLAMENTO .....</b>	<b>21</b>
Artículo 52.- Revisión del Reglamento .....	21
Artículo 53.- Disposición Adicional.....	21
Artículo 54.- Disposición Final.....	21



## PREÁMBULO

El presente Reglamento pretende organizar la prestación del servicio, establecer sus órganos de dirección y regular el acceso a la Residencia Geriátrica “Virgen del Milagro” de acuerdo con los criterios de valoración objetivos, al propio tiempo que se establecen las formas de participación de los residentes en la gestión de la Residencia.

Usted ha decidido libremente venir a la Residencia “Virgen del Milagro”, le agradecemos esta elección. Por nuestra parte queremos contribuir a que se sienta como en su propio hogar. Esta es su nueva casa con una pequeña-gran familia con la que vas a compartir tu tiempo. Como en todo hogar y, en todas las instituciones es necesario cumplir unas normas, para conseguir un clima de paz y bienestar. En la medida que las respetemos contribuiremos a sentirnos contentos y, a lograr que todos se beneficien de ese ambiente tan agradable.

## TÍTULO I. BIENVENIDA A LA RESIDENCIA

### Artículo 1.- Bienvenida

Bienvenido/a. A la Residencia Geriátrica “Virgen del Milagro”, este centro privado es una Residencia de tipología asistida, es decir, un servicio de acogida residencial, de carácter temporal o permanente y, de asistencia integral a las actividades de la vida diaria para personas mayores con cualquier grado de dependencia.

Dirección: Calle Encina nº15

Número de teléfono: 983 55 13 24

Correo electrónico: [sandra@cselepinar.es](mailto:sandra@cselepinar.es)

Entidad titular: Rosa M<sup>a</sup> Matisan Santos con DNI 00383257P

Plazas autorizadas: 49

Nº habitaciones dobles: 22

Nº habitaciones individuales: 5

En este documento encontrará la información que necesita para saber el funcionamiento de la Residencia para su estancia. Con él, queremos hacer su permanencia más confortable y agradable, facilitándole su primer contacto con la Residencia. Todo cliente tiene derecho a tener una copia del Reglamento de Régimen Interno, que se entrega junto con el Contrato de Admisión.

Esta versión del Reglamento de régimen Interno estará sujeto a las posibles variaciones y/o modificaciones para mejorar las condiciones de Convivencia dentro del recurso. Para que usted pueda conocer en todo momento estos cambios, en el tablero de anuncios se expone una copia actualizada a su disposición.

### Artículo 2.- Misión

La Residencia Geriátrica Virgen del Milagro, presta servicios geriátricos y gerontológicos. Nuestra misión es proporcionar calidad de vida a las personas mayores, aportando un nuevo hogar donde vivir y recibir atención y asistencia física, psíquica y social continuada, cubriendo sus necesidades y demandas.

### **Artículo 3.- Principios Generales**

Los principios en que se fundamenta la Residencia son los siguientes:

1. Principio de Autonomía.- Se fomenta la autonomía de los residentes adecuadas a su nivel de dependencia física y psíquica.
2. Principio de Participación.- Con objeto de lograr la plena integración de los residentes en la Residencia potenciamos al máximo su participación en las actividades y en el funcionamiento general de la Residencia.
3. Principio de Integración.- Consideramos fundamental la integración en la residencia así como en la comunidad. Siempre en colaboración de los familiares con el objeto de evitar posibles desarraigos.
4. Principio de Globalidad.- Se presta una atención integral en pos de la consecución del mayor nivel posible de salud y bienestar, así como medio de resolución de conflictos y motivación personal.
5. Principio de Atención Personalizada.- Tenemos siempre en cuenta las necesidades de cada persona, fomentando el desarrollo personal de todos los integrantes de la Residencia.
6. Principio de Profesionalización.- Todo el personal de la Residencia tiene la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional. Se trabaja siempre en equipo.

### **Artículo 4.- Objetivos**

Son objetivos básicos de la Residencia:

- 1) Prestar asistencia geriátrica integral.
- 2) Conocer las necesidades físicas, psíquicas y sociales de los/as clientes.
- 3) Utilizar medidas preventivas para evitar problemas futuros.
- 4) Incrementar la calidad de vida y disminución del progresivo deterioro físico y mental.
- 5) Potenciar la convivencia y crear un clima familiar y personalizado.
- 6) Propiciar una relación humana entre el personal y los/as clientes.
- 7) Fomentar la participación en la vida de la Residencia y comunitaria.
- 8) Facilitar las actividades de la vida diaria y la participación social en el cliente.
- 9) Integrar la Residencia dentro del medio social.

### **Artículo 5.- Características**

Para que usted pueda conocer mejor las características de la Residencia, hemos adjuntado en las páginas centrales de este Reglamento una breve descripción de las instalaciones y los servicios que tiene a su disposición.

## **TITULO II. LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN**

### **Artículo 6.- La Dirección**

La gerencia y dirección del centro son los responsables de la gestión de la Residencia y plantea su actuación desde la Misión y Principios establecidos en el presente Reglamento.

- ❖ El/la Directora, representante de la Residencia y encargado/a de planificar, coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el recurso. Asume también la función de coordinación del Sistema de la Calidad de la Residencia.

### **Artículo 7.- Equipo Gerontológico Interdisciplinar**

El personal de atención directa lo compone un equipo gerontológico interdisciplinar, y sus objetivos son:

- ❖ Transmitir y aplicar el cumplimiento del presente Reglamento para el buen funcionamiento de la Residencia.
- ❖ Establecer una línea fluida de comunicación entre todos/as los profesionales.
- ❖ Analizar los aspectos físicos, psíquicos y sociales de cada cliente estableciendo objetivos comunes.
- ❖ Unificar los criterios de actuación de todo el personal para realizar las tareas con seguridad, profesionalidad y calidad.
- ❖ Coordinar las actividades para un mejor aprovechamiento de los recursos de la Residencia.
- ❖ Colaborar con los/as profesionales técnicos.



### TÍTULO III. LOS CLIENTES/AS

#### Artículo 8.- Admisiones

Los requisitos generales para ingresar en la Residencia son los siguientes:

- ❖ Ser mayor de 65 años. Excepcionalmente podrá ingresar una persona menor de 65 años si es una persona asistida con limitaciones graves para realizar las actividades de la vida diaria.
- ❖ No padecer problema psiquiátrico que pueda interferir gravemente en la vida cotidiana de los clientes/as.
- ❖ No padecer enfermedad infecto-contagiosa o cualquier otra que constituya inconveniente para la convivencia con los demás residentes.
- ❖ Manifestar directamente por sí o a través de su representante legal que el ingreso en la Residencia es libre y voluntario y en caso de incapacidad u otros motivos, autorización judicial correspondiente.
- ❖ Abonar la fianza y el precio Mensual que se establezca.
- ❖ Firmar el residente por sí, o a través de su representante el Contrato de Admisión para la estancia en la Residencia.
- ❖ Traer el día del ingreso la ropa debidamente marcada, los enseres y demás útiles como les señale la Residencia, de no ser así, el usuario o la persona responsable deberá comunicar previamente al centro, para que proceda a realizar el servicio de marcaje con coste adicional. La residencia no se hará responsable, excepto si es un error imputable al centro, de la custodia e integridad de los bienes que el usuario aporte con él en el momento del ingreso en el centro, incluyendo gafas, audífonos y dentaduras y, que estén a su disposición a lo largo de su estancia en la misma.
- ❖ Se compromete a adquirir a su cargo todos los aparatos que para su vida diaria sean necesarios (silla ruedas, muletas, andadores, cinturones de cama, silla...etc.) y, que en lo sucesivo sean necesarios tan pronto como a juicio de médico del centro se precisen, así como todo tipo de prótesis y aparatos similares.
- ❖ Adjuntar con una antelación mínima de 48 horas al ingreso la documentación que se indica en el artículo siguiente.
- ❖ Comprometerse a cumplir lo establecido en el presente reglamento y las demás normas internas que se establezcan.

#### Artículo 9.- Documentación Necesaria.

El día del ingreso el residente o su representante legal deberá aportar los siguientes documentos:

- a. Justificante bancario del pago correspondiente a la fianza y precio mensual del importe establecido.
- b. Fotocopia del DNI del residente y de su representante legal, en el caso.
- c. Fotocopia del DNI del familiar representante voluntario.
- d. Tarjeta sanitaria original, ya sea del SACYL o de otra asistencia médica que tuviere.
- e. Fotocopia de la póliza de defunción.
- f. Certificado médico de no padecer ninguna enfermedad infecciosa y/o contagiosa u otra enfermedad que impida su normal convivencia en el Centro.
- g. Informe médico (con patologías antecedentes) y barthel sellado y firmado por DR/DRA de referencia.
- h. Receta electrónica actualizada
- i. Relación de teléfonos y direcciones de familiares.
- j. Sentencia de Incapacitación y auto de nombramiento de tutor, en su caso.
- k. Resolución ley de dependencia completa.
- l. Prescripción y consentimiento de contenciones físicas si las hubiera.
- m. Ingreso voluntario.

Los/las clientes que soliciten su ingreso, acogidos al amparo de cualquier tipo de concierto realizado con la Administración Pública, habrán de llevar además de la documentación anteriormente relacionada, los documentos que exija este concierto.

#### Artículo 10.- Ingreso

El procedimiento a seguir para la admisión en la Residencia es el siguiente:

- ❖ Entregar la documentación de solicitud de ingreso con un mínimo de 48 horas por correo electrónico o de manera presencial.

- ❖ Se realizará una Valoración funcional y psicológica del/de la solicitante. Se aportará informe médico y test barthel.
- ❖ El Comité de Dirección de la Residencia, aceptará o denegará la solicitud de ingreso.
- ❖ Se firmará el Contrato de Admisión entre el/la nuevo cliente/a, el/la responsable o responsable legal de/la misma, y la Dirección de la Residencia, donde se regulará de forma contractual, la relación entre los interesados/as y la Residencia. Al formalizar el contrato, se adjuntará al mismo el presente RRI firmado por el usuario, tutor y/o la persona responsable.
- ❖ El ingreso definitivo en la Residencia, una vez cumplidos todos los requisitos antedichos, quedará condicionado al examen médico que practicará el médico de la Residencia, dentro del mes siguiente a la fecha de ingreso. Si del examen médico resultase que el residente padece una enfermedad infecto-contagiosa o cualquier otra que impidiese su normal convivencia en la Residencia, o el residente se negase a pasar el examen médico en dicho plazo, la Residencia podrá rescindir el contrato con el residente.

#### **Artículo 11.- Situaciones de Ingreso**

El/la nuevo cliente tendrá dos situaciones de ingreso:

- ❖ Periodo de adaptación y observación. Esta situación servirá al cliente para conocer y adaptarse al nuevo hogar, y al recurso, para observar su comportamiento e integración en la misma. Este período tendrá una duración de 90 días.
- ❖ Estancia definitiva. Si no existe notificación en contra por parte de la Dirección, el/la cliente o su representante, se pasará a la situación de estancia definitiva.

#### **Artículo 12.- Ausencias y Bajas**

##### **Ausencias:**

El centro se compromete a reservar la plaza del usuario, tanto si es ausencia voluntaria como forzosa, mientras éste o la persona responsable cumpla con las obligaciones económicas que le corresponden, de acuerdo con lo establecido en el contrato de estancia.

Las ausencias prolongadas del usuario deberán de ser comunicadas con antelación suficiente y, especificando la duración prevista de dicha ausencia, exceptuando el caso de que se trate de ausencia forzosa imprevista.

Los días de salida y vuelta no se consideran de ausencia.

No se considerará ausencia a cualquier tipo de concierto realizado con la Administración Pública, se atenderán a lo dispuesto en materia de bajas en este RRI.

##### **Bajas:**

Cuando el/la cliente no disfrute plenamente de sus facultades psíquicas y mentales, y quiera ausentarse de la Residencia, su representante o responsable tendrá que conocer el hecho y firmar la autorización correspondiente. Las **causas de baja** del los/las clientes pueden ser las siguientes:

- ❖ Por decisión propia del cliente. En este caso tendrá que avisar con **VEINTE DÍAS DE ANTELACIÓN** mediante documento escrito, correo electrónico o buro fax.
- ❖ Por alterar gravemente la convivencia con las otras personas de la Residencia.
- ❖ Por negarse al cuidado y a la asistencia del personal.
- ❖ Por ser frecuente el mal uso de las instalaciones, medios y servicios de la Residencia.
- ❖ Por maltratos físicos o psíquicos, tanto al personal como a otros clientes.
- ❖ Por negarse insistentemente a cumplir cualquiera de las normas establecidas en el presente Reglamento.
- ❖ Por robo.
- ❖ La expulsión derivada de sanción.
- ❖ El impago de la cuota dos meses consecutivos.
- ❖ No superar el periodo de adaptación.
- ❖ El fallecimiento del residente.

Cuando el usuario sea baja definitiva, se procederá a la correspondiente liquidación en el plazo máximo de 3 meses, atendiendo a las siguientes disposiciones:

- ❖ La liquidación incluirá la cantidad que se depositó como fianza, una vez deducidas las partidas que queden pendientes de liquidar, teniendo en cuenta que se facturará la estancia real.

- ❖ Si el usuario no ha comunicado la baja por escrito con antelación de 20 días al hacerle la liquidación se cobrarán los días de preaviso o la parte proporcional si el aviso lo realizó con antelación inferior.
- ❖ Cuando la baja sea por defunción, al hacer la liquidación se cobrará la cuota del mes completo. El responsable o tutor legal podrá reclamar la entrega de los bienes del usuario en el plazo de 15 días. Si en el plazo referido un fuese reclamados la residencia procederá según lo establecido en la ley.

#### **Artículo 13.- Condiciones Económicas**

La cuantía de la tasa ya sea en régimen de estancia permanente o temporal, es la que se estable en nuestras Tarifas Privadas de la Residencia Virgen del Milagro. Estas serán expuestas y, actualizadas una vez al año, siempre, en el tablón de anuncios de nuestro centro.

#### **.Artículo 15.- Condición de Residente**

Los residentes aceptarán la habitación, el turno de comida y el lugar en el comedor que la Dirección les asigne. Se procurará la compatibilidad entre los residentes en la elección de habitación y de mesa en el comedor.

DUE y/o Dirección podrá realizar los cambios de habitación y de mesas de comedor de los residentes que se precisen, para procurar una mejor adaptación o para adecuarles a su nuevo estado de dependencia, en su caso.

#### **Artículo 16.- Pago del Precio**

1. El pago del precio se efectuará dentro de los primeros cinco días de cada mes.
2. El pago se hará por domiciliación bancaria en el número de cuenta corriente que facilite a la Residencia el residente o su representante legal, o en cualquier otra forma que se determine.
3. El precio fijado en primera instancia, tendrá carácter provisional, estableciéndose como definitivo el que se devengue el siguiente mes al del ingreso una vez que por parte de los servicios médicos de la Residencia se evalúe el grado de asistencia y dependencia que presente el residente.
4. En caso de que cambiase sustancialmente el estado de asistencia y dependencia física o psíquica que (de conformidad con el baremo aprobado por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León); conllevará el aumento de los cuidados necesarios para la asistencia del residente. La Dirección podrá aumentar el precio de la plaza ocupada en función del grado de asistencia que presente y de los cuidados que tal estado requiera, comunicándolo fehacientemente al residente y/o a la persona responsable del mismo.

#### **Artículo 17.- Impago del Precio**

Si un recibo de una estancia mensual resulta impagado, se pasará al cobro por segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución. En el supuesto de que se produzca un nuevo impago, la Residencia podrá rescindir el contrato con el residente.

A los residentes que no abonen íntegramente el coste de la plaza que ocupen, serán deudores de la cuantía y podrá ser exigida por la Residencia Geriátrica “Virgen del Milagro” al deudor ó será ejecutada con cargo a sus propios bienes ó a los de los herederos legales.

#### **Artículo 18.- Actualización del Precio**

El precio se verá incrementado de forma automática el primero de enero del nuevo año en la cantidad que resulte de la aplicación del Índice de Precios al Consumo publicado con carácter anual, salvo que el incremento de las retribuciones de los trabajadores según convenio aplicable al sector fuese mayor que el IPC, en cuyo caso el precio del presente contrato se incrementará anualmente con arreglo a lo que conste en dicho convenio para el incremento de las retribuciones salariales de los trabajadores.

#### **Artículo 19.- Exclusiones de precio**

Quedan excluidos del precio mensual de la estancia en la Residencia, debiendo abonarse por separado:

1. El teléfono.
2. Los servicios prestados por profesionales ajenos a la Residencia.
3. Todos aquellos servicios no incluidos en el contrato.

### **TITULO IV. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

#### **Artículo 20.- Fines de la Residencia**

La Residencia es un establecimiento donde se presta una atención continuada, integral y profesional a los usuarios durante las 24 horas del día.

#### **Artículo 21.- Plazas**

La Residencia dispone de 49 plazas, las cuales son aptas para personas asistidas que no adolezcan de graves dificultades para el desplazamiento y son aptas para personas asistidas que adolezcan de graves dificultades para el desplazamiento.

#### **Artículo 22.- Horario de visitas**

El horario de visitas de la Residencia será de 11:00 de la mañana hasta la 13:00 y, por la tarde de 16:30 hasta las 19:00. Se permitirá la estancia a familiares fuera de este horario siempre que sea por causa de enfermedad grave del residente y previo aviso en Dirección de la Residencia.

#### **Artículo 23.- Director**

La Residencia está regida por un Director que será el responsable de su correcto funcionamiento y que tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir y representar a la Residencia.
2. Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el siguiente Reglamento.
3. La jefatura del personal de la Residencia.
4. Impulsar, organizar, coordinar y gestionar los medios humanos, técnicos y materiales, en orden a la consecución de los fines de la Residencia.
5. Aquellas otras establecidas en la normativa vigente.

#### **Artículo 24.- Personal de la Residencia**

El personal de la Residencia es el siguiente:

1. Médico
2. Diplomada en Enfermería
3. Fisioterapeuta
4. Terapeuta Ocupacional
5. Administrativa/o
6. Personal de Atención Directa: Auxiliares de Clínica o de Enfermería y/o Gerocultoras
7. Cocineros/as
8. Personal de limpieza y lavandería
9. Oficial de Mantenimiento

El número de personal de la Residencia dependerá de las necesidades del momento y de la ocupación real, de acuerdo con la normativa vigente.

#### **Artículo 25.- Servicios de la Residencia**

Los servicios que presta la Residencia, incluidos en el precio mensual, son los siguientes:

1. Alojamiento
2. Manutención y control de dietas supervisado por nutricionista y Dr./Dra.
3. Asistencia Sanitaria, Médica y de Enfermería
4. Asistencia e Información Social
5. Servicio de Fisioterapia y rehabilitación
6. Servicio de Terapia Ocupacional
7. Personal Sanitario Auxiliar 24 horas
8. Plan de Atención Individualizado
9. Servicio de Nutrición
10. Servicio de limpieza y lavandería
11. Wiff y teléfono
12. Servicio Religioso (Externo)

Los servicios complementarios no incluidos en la cuota:

13. Servicio de farmacia

14. Servicio de ortopedia (Externo): Todo el material que necesite el/la usuaria para su uso personal; cojín antiescaras, silla de ruedas, andador...etc.
15. Servicio de Podología (Externo)
16. Servicio de Peluquería (Externo)
17. Gastos de salidas programadas al exterior
18. Marcaje de prendas
19. Gastos de acompañamientos a citas médicas o urgencias
20. Sesiones especiales e individuales de rehabilitación
21. Servicio de Mantenimiento
22. Servicio funerario: Salvo notificación escrita por parte del usuario o del familiar responsable, la residencia facilitara la comunicación de los familiares con la empresa funeraria que estime conveniente.

#### **Artículo 26.- Estancias en la Residencia**

La Residencia dispone de una serie de estancias para disfrute y comodidad de los residentes: salones de TV, comedor, sala de terapia y fisioterapia etc... Para el uso de las diferentes estancias se respetarán los horarios y las normas que dicte la dirección.

Está prohibido a los usuarios el acceso a las zonas de lavandería, oficce y cocina.

#### **Artículo 27.- Patio**

La Residencia dispone de patio que habrá de respetarse por residentes y visitas.

No se permite el acceso al almacene del recinto, ni utilizar los utensilios o maquinaria de mantenimiento que se encuentren en ellas.

*Se debe circular con precaución por el exterior del edificio.*

#### **Artículo 28.- Servicio de Manutención**

Los menús se diseñan por la dirección y equipo médico del centro y, estos son confeccionados por el equipo de cocina de la Residencia con la supervisión del personal especializado (médico), a fin de garantizar la aportación dietética y calórica adecuada. El régimen alimenticio establecido para un usuario por prescripción facultativa deberá cumplirse por parte del equipo profesional, del propio usuario y se dará a conocer a su responsable o tutor legar a fin de mantener al máximo la salud de la persona.

Los menús se exponen diariamente en el tablón destinado para dicho uso, existiendo regímenes especiales (diabéticos, alternativo, hiposódica, túrmix...) que se servirán siempre por prescripción médica.

Debe observar las normas más elementales de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que puede producir la repulsa de los demás. A este efecto, deberá atender las recomendaciones que le haga el personal de la Residencia. No está permitido introducir o retirar alimentos de los comedores, así como tampoco los utensilios (servilletas, vasos, cubiertos...).

Si usted desea que se le sirva alguna comida que contradiga las indicaciones médicas, tendrá que realizarlo por escrito.

Existen dos turnos para el resto de comidas del día. El primero para personas que precisen de ayuda para comer y el segundo para residentes que no la precisen. Las excepciones a esta regla serán aprobadas por la Dirección de la Residencia o el médico, en su caso.

DESAYUNO USUARIOS ASISTIDOS: 9:30

DESAYUNO USUARIOS VALIDOS: 10:00

COMIDA USUARIOS ASISTIDOS: 13:00

COMIDA USUARIOS VALIDOS: 14:00

MERIENDA USUARIOS VÁLIDOS Y ASISTIDOS: 16:00 – 16:30

CENA USUARIOS ASISTIDOS: 19:00

CENA USUARIOS VALIDOS: 20:30

Los residentes deberán encontrarse en el comedor a las horas señaladas.

No se permite el acceso al comedor de las visitas.

Disponemos de la posibilidad de comer o cenar con el residente, siempre y cuando se avise con anterioridad en Dirección y, **siempre que las condiciones epidemiológicas del centro lo permitan**. La Residencia permite que los familiares puedan dar la comida a los usuarios que precisen ayuda, no haciéndose el centro responsable. Si así lo desean, deberán comunicarlo en Dirección al menos media hora antes de que comience el turno de comida del residente. Se les adaptará una zona independiente del comedor.

#### **Artículo 30.- Servicio de Limpieza y Lavandería**

Este servicio se ocupa de la limpieza y cuidado de toda la ropa del residente; ésta será retirada de su habitación y devuelta a la misma una vez lavada y planchada. La limpieza de la instalación se hace diariamente durante la mañana, realizando regularmente limpiezas generales de cada una de las zonas de la instalación.

Toda su ropa debe estar marcada. La Residencia no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas o se encuentren en mal estado. El centro provee al usuario del servicio de marcaje de prendas ( con coste adicional) al ingreso en el centro. Para solucionar cualquier problema relacionado con la ropa (traer o llevar ropa de los residentes, etc.) diríjase al personal correspondiente.

Si alguna prenda presenta características especiales, le recomendamos su limpieza en tintorería.

#### **Artículo 31.- Servicio de Peluquería**

Este servicio se llevará a cabo una vez por semana (con las variaciones que puedan derivarse del funcionamiento de la Residencia). El gasto del servicio de peluquería correrá por cuenta del residente de manera íntegra.

#### **Artículo 32.- Servicio de Podología**

Este servicio es atendido por un podólogo en atención a la demanda existente. El gasto del servicio de podología correrá por cuenta del residente.

#### **Artículo 33.- Servicio de Correo**

Se entregará la correspondencia de manera privada al usuario para quien llegue la misma. Además, la población dispone de un buzón donde podrá depositar su correspondencia.

#### **Artículo 34.- Servicio Telefónico**

Para llamar al exterior puede realizar la llamada usando los teléfonos de la Residencia, para ello solicítelo al personal de la misma.

#### **Artículo 35.- Servicios Socio sanitarios**

Dentro de la Atención integral al residente, La Residencia está dotada de servicio de enfermería, y los residentes reciben además atención médica, terapia ocupacional, fisioterapia; estos profesionales prestan la atención individual y personal que cada uno de los residentes necesita.

#### **Artículo 36.- Servicios específicos y especiales individuales de estimulación cognitiva y fisioterapia.**

Se ofrecen tratamientos específicos físicos y cognitivos con coste adicional. Los tratamientos cognitivos engloban todas aquellas actividades que se dirigen a mejorar el funcionamiento cognitivo en general: memoria, lenguaje, atención, concentración, razonamiento, abstracción, operaciones aritméticas y praxias, por medio de talleres de estimulación. Los tratamientos de rehabilitación estimulan y mantienen las capacidades físicas existentes, con la intención de mejorar o mantener el funcionamiento motor y disminuir la dependencia del usuario, contribuyendo a una mejora de la conducta y estado de ánimo del usuario.

#### **Artículo 37.- Indicaciones del personal de la Residencia**

Los residentes y las visitas observarán las indicaciones que les haga el personal de la Residencia.

#### **Artículo 38.- Normas básicas de convivencia y respeto**

Deseamos que toda persona que viva en la Residencia encuentre un clima familiar lleno de seguridad, tranquilidad y afectividad.

Al convivir con otras personas se hace necesario el respeto hacia los/las demás. Y el respeto se manifiesta en lo siguiente:

- ❖ Si va a ausentarse de la Residencia por cualquier motivo le agradecemos que nos lo comunique, tanto cuando se vaya como cuando vuelva.
- ❖ Si desea comer o pernoctar fuera, intente comunicarlo a la Dirección con 24 horas de antelación.

- ❖ Las diferencias entre residentes y/o residentes con el personal de la Residencia, no deben resolverse con gritos ni peleas. Acuda a Dirección a plantear su queja o denuncia.
- ❖ Sea respetuoso con el descanso de los demás. Procure no tener encendida la televisión, ni la radio a partir de las 22:00 horas. De ser así se recomendará cerrar la puerta y que el volumen de la misma no entorpezca el sueño del resto de los usuarios.
- ❖ Es imprescindible estar siempre convenientemente aseado.
- ❖ En las zonas comunes y comedor se debe permanecer en ropa de calle. La ropa de dormir es solo para la habitación.
- ❖ No está permitida la entrada en cocina.
- ❖ Por su seguridad está prohibido fumar en las habitaciones. Si quiere usted fumar puede hacerlo en el patio del centro.
- ❖ Utilice siempre las papeleras. No arroje papeles, desperdicios u objetos, ni al suelo, ni al retrete. Ya que pueden producir obstrucciones en el mismo.
- ❖ Si desea conectar algún aparato o traer algún mueble ajeno a la Residencia, hágalo saber a la dirección de la Residencia, quien valorará la posibilidad de satisfacer su demanda, siempre que no existan impedimentos legales u otros que lo desaconsejen.
- ❖ Cuide, a fin de evitar accidentes, que los grifos estén cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.
- ❖ No están permitidas en la Residencia las actividades con ánimo de lucro no autorizadas.
- ❖ A los trabajadores de la Residencia no les está permitido aceptar ningún tipo de propina por parte de los residentes, familiares o amigos, con lo cual evíteles el compromiso de tener que rechazarlos.
- ❖ Cuando encuentre algún objeto extraviado se depositará en Dirección o se entregará a la auxiliar.
- ❖ Igualmente, si usted ha perdido algo, diríjase a Dirección.
- ❖ Se aconseja que no tengan en las habitaciones joyas o cantidades elevadas de dinero. La Residencia no se responsabilizará de los objetos, ni del dinero, ni de las joyas, en caso de pérdida o sustracción.
- ❖ Cualquier desperfecto que advierta comuníquelo en administración para que podamos subsanarlo cuanto antes.

#### **Artículo 39.- Participación en la Dinámica de la Residencia**

Se facilitará la participación de los usuarios en la organización y planificación de las actividades de la Residencia.

#### **Artículo 40.- Familia y Visitas**

Para solicitar información relativa al residente, realizar sugerencias o plantear cualquier tipo de consulta tiene a su disposición a la Dirección de la Residencia; para ello puede contactar con ella telefónicamente o en su despacho en el horario que se le facilitara al ingreso. Preferentemente concertando cita previa.

La Residencia se pondrá en contacto con las personas que se nos indiquen para informarles de cualquier cambio significativo en su estado médico-social, así como de caídas, aún sin tener importancia relevante.

Para facilitar que puedan visitar a su familiar o amigo/a. Se recomienda hacerlas de 10:30 a 13:00 y de 16:00 a 19:00, para no interrumpir el normal funcionamiento de la Residencia (comidas, limpieza de habitaciones, etc.).

Los residentes podrán recibir visitas en la sala de visitas adaptada para tal fin.

No se autorizará el acceso a la habitación mientras siga activo el COVID\_19.

Todas las visitas y las llamadas telefónicas se anotaran en el parte de incidencias y, registro para tal fin, donde se anotará el nombre del visitante y a quien va a visitar o a quien se llama.

Toda visita será previamente concertada telefónicamente y, si el visitante que desee salir con algún residente de la Residencia debe ponerse en contacto con la Dirección, si es posible, con 24 horas de antelación para poder realizar los preparativos necesarios, si tiene pensado pasar la noche fuera de la Residencia, además de lo dicho anteriormente.

Los visitantes deberán respetar las instalaciones de la Residencia, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores, haciéndose responsables de los posibles deterioros que éstos puedan ocasionar.

No está permitida la permanencia de visitantes en el comedor de la Residencia a las horas de las comidas, a no ser que estos sean excepcionalmente comensales en ese momento.

Por razones higiénico-sanitarias y, alimentarias de los usuarios, no es conveniente traer alimentos a residentes, especialmente los perecederos.

#### **Artículo 41.- Medidas de Seguridad**

El Centro está dotado de medidas de seguridad, no obstante:

- ❖ Si detecta algún conato de incendio, avise al personal de la Residencia.
- ❖ En caso de evacuación, siga el recorrido que figura en los carteles de la Residencia.
- ❖ En caso de siniestro, obedezca y déjese guiar por las instrucciones del personal de la Residencia.

#### **Artículo 42.- Sistema de recogida de sugerencias y canalización y resolución de quejas o reclamaciones**

Todas las sugerencias, quejas y reclamaciones que contribuyan a mejorar los servicios de la Residencia podrá plantearlas a la dirección de la Residencia por vía oral o escrita, a través de nuestras encuestas de satisfacción de las que podrá disponer en las instalaciones del centro, a través de nuestra página web o el siguiente enlace; Siempre serán atendidas y en la medida de lo posible solucionadas.

Existe un buzón de sugerencias a su disposición en el que podrá realizar su reclamación, queja o sugerencia de forma anónima, si así lo desea.

Existen hojas de reclamación a disposición de los usuarios.

### **TÍTULO V.- DERECHOS Y DEBERES**

#### **Artículo 43.- Los derechos del cliente**

Los usuarios de la Residencia disfrutarán de los siguientes derechos:

- I. **Derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.** La Residencia garantiza que todos aquellos trabajadores que por su cargo o funciones tengan acceso a datos, expedientes, historiales u otro tipo de información relativa a los usuarios de la Residencia, quedarán obligados a un trato adecuado de los datos que figuren en aquellos, garantizando su confidencialidad y el respeto al honor, a la intimidad y a la propia imagen.
  - II. **Derecho a la libertad de expresión.**
  - III. **Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto.**
  - IV. **Derecho a la igualdad de los usuarios de la Residencia,** sin que puedan existir diferencias derivadas de las características físicas, psíquicas o económicas del usuario.
  - V. **Derecho a la integridad psíquica, física y moral.**
  - VI. **Derecho a utilizar las instalaciones y servicios de la Residencia de conformidad con las normas establecidas y con lo dispuesto en el contrato.**
  - VII. **Derecho a participar activamente en las actividades que se organicen,** colaborando con su experiencia y conocimiento. En su caso, deberán aportar la parte económica que se establezca para el desarrollo de actividades y servicios concretos.
  - VIII. **Derecho a elevar por escrito a la Dirección de la Residencia propuestas de mejora de servicios y de actividades, así como a formular reclamaciones y quejas.** La Residencia dispone de Hojas de Reclamaciones, foliadas y selladas por el Servicio Territorial, que están a disposición de los usuarios de la Residencia y de las cuales estarán debidamente informados.
  - IX. **Derecho a recibir una atención individualizada por parte del personal de la Residencia acorde con sus necesidades específicas.**
- **PRIVACIDAD.** Derecho de las personas a estar solas sin ser molestadas y sin que nadie se entrometa en sus asuntos.
    - a) Los residentes tienen derecho a disponer de un espacio privado, a utilizarlo como y cuando quieran y a preservarlo cerrando la puerta con llave.
    - b) Los residentes tienen derecho a guardar sus pertenencias en un lugar privado y bajo llave.
    - c) Se facilitará en la medida de lo posible, que los residentes puedan instalar sus propios muebles y enseres en las habitaciones.
    - d) Tienen derecho a compartir habitación con su pareja.
    - e) La residencia debe garantizar la confidencialidad de las fichas personales de los usuarios y del tratamiento médico que siguen. Los residentes deberán tener la oportunidad de aprobar o rechazar la salida de sus expedientes de la residencia excepto en el caso de que el propio residente se traslade a otro servicio.



- f) Tienen derecho a recibir y enviar correspondencia cerrada.
  - g) Tienen derecho a controlar sus finanzas personales, o en su caso, cuando la institución asume la representación legal, a ser informados del estado de sus cuentas siempre que lo requieran.
  - h) Los residentes podrán recibir visitas en privado en sus habitaciones o en otro lugar acondicionado para tal fin.
  - i) Los residentes podrán reunirse y comunicarse en privado con quien lo deseen.
- **DIGNIDAD.** Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, respetando su individualidad y necesidades personales.
    - ❖ La Residencia procurará que se respeten y cumplan las necesidades o deseos de todos los residentes, siempre que sea posible, teniendo particularmente en cuenta factores étnicos, religiosos y culturales.
    - ❖ El personal respeta la dignidad de los residentes a la hora de dirigirse a ellos, de ayudarles a bañarse, a vestirse y de tratar problemas como la incontinencia.
    - ❖ Se garantiza la no existencia de malos tratos físicos y psíquicos. Además de la no existencia de restricciones físicas y químicas excepto en el caso de prescripción médica.
    - ❖ No se obligará a los residentes a realizar servicios que no forman parte de su plan de atención.
    - ❖ Se respetaran las necesidades sexuales de los residentes.
    - ❖ No se obligará a los usuarios a que realicen nada en contra de su voluntad, A no ser que sea contrario a lo establecido en este reglamento.
  - **AUTONOMÍA.** Posibilidad de actuar y pensar sin tener que referirse a otra persona, incluyendo la voluntad de asumir cierto grado de riesgo calculado.
    - ❖ Salvo en casos de evidente y probada discapacidad mental, cualquier toma de decisión debe realizarse partiendo de la consideración de que los residentes son capaces de elegir su propio estilo de vida (administrar su economía, su medicación, sus actividades, guardar llaves...).
    - ❖ Si por las especiales circunstancias del usuario hubiera de proceder a algún tipo de restricción, la decisión deberá ser consensuada entre el equipo y la familia. Se le comunicará al usuario explicándole las razones de la medida, y ésta quedará inscrita en un registro. Este tipo de de decisiones se revisará periódicamente, cuando menos una vez cada tres meses.

Además de estas actuaciones excepcionales, deberán consultarse regularmente a los residentes y a sus representantes aquellas cuestiones que atañen a la organización y prácticas ordinarias.
  - **ELECCIÓN.** Posibilidad de elegir libremente entre una serie de opciones.
    - ❖ Los residentes deben tener la oportunidad de elegir su ropa, sus amistades y las actividades que desean realizar.
    - ❖ Los usuarios podrán darse de baja en la residencia si lo desean.
    - ❖ Deberán tener acceso a todos los recursos y servicios comunitarios: servicios sanitarios, sociales, ocio y educación.
    - ❖ Los residentes podrán participar en todas las actividades sociales, religiosas y comunitarias que deseen fuera de la residencia.
  - **DERECHOS.** Mantenimiento de todos los derechos asociados a la ciudadanía.
    - ❖ Cada residente deberá tener un contrato escrito en el que se formulen los términos y las condiciones de los servicios que le serán proporcionados.
    - ❖ La residencia debe disponer de un procedimiento de reclamación por escrito que incluya el recurso a otros estamentos fuera de la Residencia.
    - ❖ Los residentes no renuncian a sus derechos cívicos cuando ingresan en la Residencia. Esta debe salvaguardarlos y contribuir a que pueda ejercerlos.
    - ❖ Los residentes deben estar bien informados de todas las normas y reglamentos que regulan la Residencia.
    - ❖ Los residentes deben ser informados de su estado de salud, a no ser que esta información pueda resultar perjudicial por criterio médico.

- **SATISFACCIÓN.** Realización de las aspiraciones y capacidades personales en todos los aspectos de la vida diaria.
  - La asistencia residencial debe ofrecer a las personas mayores la oportunidad de mejorar la calidad de vida proporcionándoles un entorno seguro, manejable y confortable, además de apoyo y estímulo para maximizar sus capacidades físicas, intelectuales, emocionales y sociales.
  - La Residencia debe ser cautelosa ante el riesgo de restricciones de los derechos de los usuarios como resultado de prácticas institucionales y procedimientos que dan prioridad a los intereses de la institución.
  - La Residencia dispone de procedimientos de autocontrol y evaluación de sus prácticas en función de sus objetivos.
  - Los servicios de atención diurna y otras actividades no directamente relacionadas con la atención a los residentes deberán organizarse y localizarse de forma que no afecten negativamente al estilo de vida de los residentes.
  - Como principio general deberá procurarse que los residentes desarrollen al máximo su autonomía, aceptando los riesgos y demorando, en la medida de lo posible, el recurso a medidas restrictivas. En esta línea las ayudas técnicas se ajustarán lo más exactamente posible a las necesidades reales de los usuarios.

#### **Artículo 44.- Deberes de los usuarios**

Son deberes de los/las clientes de la Residencia:

- a) **Conocer y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno, así como otras normas emanadas de la Dirección.**
- b) **Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios de la Residencia.**
- c) **Guardar las normas de convivencia e higiene que se establezcan y el respeto mutuo tanto en la Residencia como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.**
- d) **Tratar con el máximo respeto al personal de la Residencia y a las otras personas usuarias. Todo cliente tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de las demás.**
- e) **Abonar puntualmente el precio mensual que se establezca, así como el resto de servicios disfrutados y no incluidos en el precio.**
- f) **Poner en conocimiento de la Dirección las irregularidades que se observen en la Residencia.**
- g) **Colaborar en la vida cotidiana del Centro y en su auto cuidado, según sus capacidades.**
- h) **Crear un clima de convivencia confortable mediante el respeto, la tolerancia y la colaboración con el personal y los/las otros clientes.**
- i) **Responsabilizarse de los daños y perjuicios ocasionados dentro y fuera de la Residencia.**
- j) **Facilitar el trabajo del personal.**
- k) **Favorecer la integración social de la Residencia dentro de la Comunidad.**
- l) **No se permite animales domésticos salvo autorización expresa de la Dirección de la Residencia.**
- m) **Queda expresamente prohibido fumar en las habitaciones y en las zonas comunes excepto en las habilitadas y señalizadas para tal fin.**
- n) **Se prohíbe también utilizar velas, invernáculos, estufas o cualquier otro aparato eléctrico que pueda suponer un riesgo para los clientes salvo su autorización expresa de la Dirección.**
- o) **La Dirección se reserva el derecho de retirar de las habitaciones, previa comunicación al interesado o sus familiares, objetos punzantes y/o cortantes que puedan suponer un riesgo para los/las clientes.**
- p) **En el caso de que los residentes necesiten algún tipo de ayuda técnica adicional (silla de ruedas, andador, muletas, etc.) éstas correrán a cargo del usuario o sus familiares.**
- q) **Respetar el ideario de la Residencia.**
- r) **Aquellos otros establecidos en la normativa vigente.**

## TÍTULO VI. PREMIOS, FALTAS Y SANCIONES

### Artículo 45.- Faltas

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

#### 1. Faltas leves

- a) Alterar las normas internas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar en la Residencia.
- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de la Residencia o perturbar las actividades del mismo.
- c) No respetar los horarios de las comidas.

#### 2. Faltas Graves

- a) Haber sido sancionado por la dirección de tres o más faltas leves en los dos años anteriores a la falta.
- b) Proferir amenazas, coacciones, injurias o calumnias contra residentes, personal o cualquier otra persona vinculada con la Residencia.
- c) La demora injustificada de una mensualidad en el pago de la estancia.
- d) Ausentarse de la Residencia sin previa comunicación, cuando la ausencia tenga una duración superior a 24 horas e inferior a 5 días.
- e) La vulneración de las normas de régimen interior, salvo cuando sean constitutivas de falta leve; en especial negarse a recibir la asistencia que precisa del personal de la Residencia o negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
- f) Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

#### 3. Faltas muy Graves

- a) Haber sido sancionado por la dirección de 3 faltas graves en los 2 años anteriores a la comisión de la falta.
- b) La agresión física o los malos tratos graves a otros residentes, personal de la Residencia o a cualquier otra persona vinculada con el mismo.
- c) La demora injustificada de dos mensualidades en el pago de la estancia.
- d) El incumplimiento, falseamiento, ocultación u omisión de declaraciones, documentos o datos relevantes relativos a la condición de usuarios previstos en la normativa vigente.
- e) Ausentarse de la Residencia sin previa comunicación, cuando la ausencia tenga una duración de 5 días o más.

### Artículo 46.- sanciones

Las sanciones que se podrán imponer a los residentes que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior, serán las siguientes:

#### 1.- Por faltas leves:

- a) Amonestación.
- b) Prohibición del derecho de disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades de la Residencia hasta un mes.
- c) Suspensión de los derechos del usuario recogidos en los apartados f) a la l) del artículo, por un periodo de hasta 15 días.

#### 2.- Por faltas graves:

- a) Suspensión de los derechos de usuario recogidos en los apartados f) a la l) del artículo, por un periodo desde 15 días hasta 6 meses.
- b) Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades de la Residencia hasta 6 meses.

#### 3.- Por faltas muy graves:

- a) Suspensión de los derechos de usuario recogidos en los apartados f) a la l) del artículo, por un periodo de 6 meses hasta 2 años.
- b) Pérdida de la condición de usuario por la expulsión de la Residencia.

- c) La imposición de sanciones de suspensión de los derechos de usuario por comisión de faltas graves o muy graves conllevará en todo caso la inhabilitación del sancionado para participar en los eventos que se celebren en la Residencia, mientras dure el período de suspensión de derechos fijado en la sanción.

#### **Artículo 47.- Prescripción**

1. Las faltas y sanciones leves prescribirán a los dos meses, las graves a los dos años y las muy graves a los seis años.
2. El plazo de la prescripción de las faltas comenzará a contarse desde el día en que se hubieren cometido.
3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento disciplinario, reanudándose el plazo y prescripción si el expediente disciplinario estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.
4. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.
5. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

#### **Artículo 48.- Gradación de las sanciones**

Para la gradación de las sanciones se tendrán en cuenta las circunstancias personales del responsable, tales como edad, condiciones físicas y psíquicas, nivel de formación, aptitud para la convivencia, etc., así como la trascendencia de los hechos y la alarma, intranquilidad o inquietud producida entre los residentes o el personal de la Residencia, además de las manifestaciones o muestras de sincero arrepentimiento del autor, y la reparación del autor, y la reparación inmediata por su parte de los daños y perjuicios ocasionados.

#### **Artículo 49.- Procedimiento**

1. Para los residentes, el Procedimiento disciplinario será el siguiente:
  - a. Una vez conocido el hecho por la Dirección, realizará las averiguaciones oportunas para comprobar su veracidad.
  - b. El Director comunicará el hecho cometido al Equipo multidisciplinar en su siguiente reunión, para que emita una valoración sobre la falta, su importancia y la persona del presunto responsable.
  - c. Se notificará al residente la iniciación del procedimiento disciplinario, para que en el plazo de tres días formule las alegaciones.
  - d. Transcurridos los tres días, el Director de la Residencia en el plazo de una semana, dictará la resolución, que se notificará al interesado. La resolución contendrá los hechos probados, la persona responsable, la falta que constituyan y la sanción, en su caso.

### **VIII. PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE RESIDENTE**

#### **Artículo 50.- Libro de Altas y Bajas de residentes**

Existirá un libro de Altas y Bajas de los residentes con hojas numeradas y debidamente diligenciadas por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales.

#### **Artículo 51.- Pérdida de la condición de residente**

La condición de residente se pierde por las siguientes causas:

1. Fallecimiento
2. Incumplimiento de las normas establecidas en este reglamento o cualesquiera otras normas internas de la Residencia.
3. Impago del precio mensual, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del presente Reglamento.

4. Por patología de carácter permanente cuyos síntomas no se manifiesten o aparezcan hasta después del ingreso, la cual no se pueda tratar convenientemente en la Residencia o constituya inconveniente serio para la convivencia con los demás usuarios.
5. Por renuncia expresa del residente, responsable voluntario o representante legal con una antelación de 20 días anteriores a la salida del centro. Se entenderá que renuncia voluntariamente a la plaza cuando habiendo salido de la Residencia por un plazo determinado no regresara dentro de los 15 días siguientes al que se fijó para ello, salvo causa justificada y comunicada que se estime bastante.
6. Por expulsión derivada de una sanción.

**La baja del usuario derivada de su fallecimiento, no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada.**

## **TITULO IX. REVISIÓN DEL REGLAMENTO**

### **Artículo 52.- Revisión del Reglamento**

Este Reglamento de Régimen Interno será susceptible de modificación a propuesta de los residentes de la Residencia y sometiendo las modificaciones del reglamento a la consideración de la Residencia Geriátrica “Virgen del Milagro”.

### **Artículo 53.- Disposición Adicional**

Cuando ocurra el fallecimiento de algún residente, la Dirección de la Residencia se hará cargo de sus enseres personales durante un periodo máximo de un mes, en tanto se acreditan sus posibles herederos y se personen para recogerlos.

### **Artículo 54.- Disposición Final**

Contra la aprobación definitiva de este Reglamento, los interesados legítimos podrán interponer directamente recurso contencioso-administrativo en la forma y plazos que establecen las normas reguladoras de dicha Jurisdicción.

GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN



LA DIRECCIÓN