**CENTRO PARA MAYORES MIALSALUD**

**Avda. de los pinares, 2 . “Los Peñascales”.**

**28250Torrelodones. Madrid**

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

**Plazas concertadas con la Comunidad de Madrid.**

# 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:
   1. Cumplir las instrucciones emanadas por la dirección de la residencia.
   2. Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen.
   3. 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.
   4. Comunicar cualquier variación de sus ingresos que pueda repercutir en la determinación del precio público exigible y abonar puntualmente su cuantía.

**Artículo 4. *Publicidad de los derechos y deberes***

El Decálogo de derechos del usuario y sus deberes estará expuesto en lugar visible en la residencia.

**Artículo 5. *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.

1. 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.
2. 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.
3. 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 6. *Motivos de baja***

1. En el caso de usuarios de plazas financiadas con fondos públicos, se producirá la baja del residente por los siguientes motivos:
   1. Renuncia voluntaria, que deberá constar fehacientemente
   2. Por ocultación o falsedad en los documentos o datos aportados que hayan dado lugar a la adjudicación de la plaza.
   3. Por dejar de reunir los requisitos que dieron lugar a la adjudicación de la plaza.
   4. Por el incumplimiento reiterado y sistemático del deber de abonar el precio público o la aportación económica establecida por la legislación vigente.
   5. Por traslado del residente
   6. En caso de residentes con grado de dependencia reconocido, por la revisión de su Programa Individual de Atención
2. Por fallecimiento

**Artículo 7. *Traslados***

En el caso de residentes que ocupen una plaza pública concertada con la Comunidad de Madrid podrá disponer el traslado de residentes entre centros, en los siguientes supuestos:

* 1. A petición del interesado, trascurridos tres meses desde la finalización del periodo de adaptación (que tiene la duración de un mes), o un año desde el último traslado.
  2. Con motivo de una reestructuración.
  3. Por causa de fuerza mayor
  4. Como consecuencia de la aplicación de medidas correctivas en caso de incumplimiento de las normas de convivencia
  5. De oficio, cuando concurran circunstancias que lo hagan necesario para garantizar la adecuada atención al mismo.

**Artículo 8. *Régimen de salidas y ausencias.***

1. Los residentes que deseen pernoctar fuera de la residencia deberán notificarlo previamente al centro.
2. Las ausencias de los usuarios de plazas concertadas que superen los 45 días en cada año natural, ocasionarán la pérdida del derecho a la plaza salvo si se producen por hospitalización o se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería competente en materia de servicios sociales, las justifiquen.
3. 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.
4. Antes de la salida del residente se le deberá entregar el tratamiento que tenga pautado para garantizar la continuidad de la atención.
5. 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.
6. 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.
7. En el caso de habitaciones con llave, a la salida se entregarán en recepción o en la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia.

# CAPÍTULO II

**Mejora de la Calidad**

**Artículo 9*. Calidad y satisfacción de los usuarios.***

En los centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia, se involucrará de manera activa a los usuarios y familiares, a través de sistemas de quejas y sugerencias, encuestas periódicas u otros mecanismos que permitan su participación personal, con el fin de identificar áreas de mejora dirigidas a satisfacer los aspectos considerados más importantes por el usuario, así como favorecer la toma de decisiones eficiente para la mejora de los servicios que se presta, a través de un sistema de gestión de la calidad.

**Artículo 10. *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.

En el caso de residentes que ocupen plazas concertadas, se incluirán en el Sistema de Sugerencias y Quejas de la Comunidad de Madrid (SUQUE) para su tramitación oportuna.

1. 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 11. *Comités de Ética***

Con el fin de mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de los usuarios, de sus familiares y de los profesionales, en las residencias para personas mayores financiadas con fondos públicos en la Comunidad de Madrid se promoverá la constitución de Comités de Ética Asistencial, en el marco de la regulación contenida en el Decreto 14/2016, de 9 de febrero del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los Comités de Ética Asistencial en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 12. *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 legislación vigente 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 13. *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 14. *Alojamiento de los residentes, que comprende:***

# Estancia:

Ocupación por el usuario de una habitación doble o individual. En el caso de habitaciones dobles deben quedar identificados el armario y la cama de cada usuario. Así mismo se garantizará la intimidad de los usuarios.

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.

Las camas se harán diariamente en horario matutino.

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 alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

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.

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

# Vestuario de uso personal:

El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal (en nº de piezas y composición textil, aconsejado por el centro y adaptada a las necesidades del usuario) y la repondrá a su cargo.

La ropa y calzado deberán estar debidamente marcados a fin de garantizar en todo caso un uso exclusivo por su propietario.

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

Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa así como las prótesis (que deberán venir marcadas por el protésico dental, lo que garantiza que aparezcan por su extravío, aunque esto no garantiza su perdida ), lentes, audífonos y demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia.

Toda aquella prenda de tipología distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.

El lavado y planchado 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. Debido al estado de la mayoría de los usuarios del centro se lava toda la ropa a diario, lo que hace que la reposición sea continua.

La residencia repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.

El centro no se responsabilizará de aquellas prendas que no figuren en el inventario (porque sean desaconsejadas), y/o 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.

La residencia cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

# 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 15. 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 16. 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.

El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

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

Los productos de aseo de uso común, jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel…, de calidad estándar, los aportará la residencia. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

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.

El adjudicatario tendrá disponible a disposición de los usuarios, el material de incontinencia necesario de acuerdo con las circunstancias de cada uno. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido.

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

La residencia prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de integración social adecuado. El centro, siempre y cuando las circunstancias meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas y patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

# 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. Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación.

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 llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de enfermería, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.

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 17. Promoción de la integración y participación en la vida del centro.

El centro elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

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.

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 18. 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.

En caso de fallecimiento, y si la residencia cuenta con la infraestructura adecuada, el adjudicatario facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.

# Artículo 19. Servicios complementarios

Se consideran servicios complementarios aquello no incluidos en los apartados anteriores y sujetos a la disponibilidad y precios que establezca el centro que, en todo caso deben ser expuestos para su conocimiento público:

* 1. Las consumiciones en la cafetería.
  2. Televisión individual.
  3. Los costes de las excursiones programadas, a las que el/la residente podrá acogerse de forma voluntaria.
  4. Otras prestadas por profesionales externos.
  5. Teléfono y análogo.
  6. Medicamentos, material sanitario desechable y otros servicios sanitarios no financiados por el Sistema Público de Salud.
  7. Acompañamientos y/o gestiones.
  8. Cualesquiera otros que el centro ponga a disposición de los residentes.

**Artículo 20. *Bienes de los residentes*.**

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 21. *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 año, 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.

**Artículo 22. *Subsistencia de obligaciones*.**

La entrega de los bienes a quien demuestre un derecho sobre los mismos no prejuzgará la naturaleza del derecho que le asiste, ni la mejor condición frente a terceros y no le exonerará de las obligaciones que de la entrega puedan derivarse para con otros.

# CAPÍTULO IV

**Horarios**

**Artículo 23. *Horarios de visitas***

1. El horario de visitas deberá estar expuesto, comprenderá un horario amplio según la organización del centro y se habilitará un espacio para tal fin. 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 24. *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:
   1. Horario de desayuno de: 09:00 a 10:00 horas
   2. Horario de comida de: 13:00 a 13:30 horas
   3. Horario de merienda de: 16:00 a 16:30 horas
   4. Horario de cena de: 19:30 a 20:00 horas
   5. En caso de recena : de 24:00 a 06:00 horas

# CAPÍTULO V

**Normas de convivencia Artículo 25. *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. No se permiten animales domésticos en el centro, salvo las excepciones que resulten de la Ley 2/2015, de 10 de marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia, actividades de terapia y aquellas otras que puedan establecerse en función de actuaciones autorizadas por la Consejería competente en materia de servicios sociales.
   10. 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.
   11. 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.
   12. 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.
   13. No están permitidos los juegos de azar con fines lucrativos.
   14. Queda rigurosamente prohibido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores de la residencia.
   15. Está terminantemente prohibido fumar dentro de las instalaciones, sin perjuicio de lo establecido Disposición Adicional Décima de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre en virtud de la cual se podrá habilitar una zona específica para fumadores, cuyo uso será exclusivo para residentes y deberá estar debida y visiblemente señalizada y contar con ventilación independiente o con otros dispositivos para la eliminación de humos, no pudiendo extenderse el permiso de fumar a las habitaciones ni al resto de las zonas comunes en dichos centros.
   16. Las visitas y familiares prestaran especial atención en no interferir en el buen funcionamiento del comedor.

**Artículo 26*. Régimen disciplinario* y *distinciones***

1. Se podrá distinguir de forma honorífica a aquellos residentes que por su cualidades personales, conducta ejemplar o destacada actuación contribuyan a promover el respeto mutuo, la participación y, en general, a la mejora de la convivencia y de la calidad de vida del resto de los residentes.
2. En lo relativo a faltas y sanciones de los residentes que ocupen una plaza concertada con la comunidad de Madrid, será de aplicación lo establecido en la legislación vigente en materia de régimen disciplinario, correspondiendo a la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid las actuaciones derivadas de tal aplicación.

# CAPÍTULO VI

**Forma de participación democrática en la vida del centro.**

**Consejo de usuarios**

El sistema de participación democrática de los usuarios en la vida del centro, se denomina Consejo de Usuarios.

Este Consejo está formado por 3 usuarios (tanto de residencia como de centro de día) además de:

* + 1 secretario (que puede ser el trabajador social del centro o cualquier profesional del equipo multidisciplinar) que se encargue de llevar a cabo toda la gestión administrativa y electoral del consejo.
  + Habrá también tres vocales con voz pero sin voto, que en el caso de ser necesario por la baja (voluntaria o forzosa) de los consejeros, serán los que les suplan hasta las próximas elecciones. Serán todos elegidos por convocatoria electoral.

# Las funciones de este órgano de Consejo de Usuarios, son:

1. Colaborar y proponer programas de actividades.
2. Velar por los derechos de los usuarios del centro.
3. Elevar a la Dirección del Centro propuestas de mejora relacionadas con el funcionamiento del centro.
4. Convocar cada 2 años en los plazos reglamentarios las elecciones al Consejo de Usuarios.

La Dirección proporcionará los medios materiales necesarios para llevar a cabo el acto de elección y prestará su asesoramiento, si fuera requerido, para posibilitar de la mejor manera su celebración, debiendo ir dirigida su intervención, en todo caso, a garantizar que las personas elegidas lo han sido en forma democrática**.**

16 de octubre de 2019



Fdo: Eva Alberquilla Miguel