

Reglamento de Régimen Interno (Nombre centro)



En prueba de conformidad, las partes firman el presente documento, en (Población),
a (fecha)

Residente (Usuario)

Deudor Solidario

Familiar

Familiar

Director de la Residencia

Persona Responsable

Reglamento de Régimen Interno



Parte de Bupa

CENTRO RESIDENCIAL

(Nombre Centro)

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

EDICIÓN	FECHA	OBJETO DE LA EDICIÓN	APARTADOS MODIFICADOS
18	28/07/2025	En artículo 15 se elimina ". El listado de objetos y ropa personal será firmado por el residente o persona responsable y por el trabajador social de la residencia. "	Artículo 15

Esta versión del RRI viene supeditada a las diferentes actualizaciones que se produzcan del mismo. En el tablón de anuncios del centro estará disponible la última versión del mismo con los cambios respecto al anterior

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo I. Definición

Artículo 1º - El Centro (**Nombre centro**) presta un servicio de asistencia integral a las actividades de la vida diaria, para personas mayores válidas y con dependencia.

Dirección: ()

Número de teléfono: ()

Número de fax: ()

Correo electrónico: ()

Director: ()

Entidad titular: (**razón social**), con domicilio en (**dirección razón social**)

Persona responsable: ()

El centro dispone de () plazas

Artículo 2º - OBJETIVOS

El objetivo general del centro es ofrecer a los usuarios y sus familias una atención especializada y de calidad adaptada a sus necesidades reales y favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar a las personas usuarias los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal y, en lo posible, fomentar el desarrollo y evitar el deterioro de la misma.
- Que las personas usuarias mantengan o desarrollen, con el apoyo necesario, actividades orientadas a mantener relaciones con el entorno y a participar en el mismo.
- Que las personas usuarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y con otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en lo posible, en la vida del centro.
- Favorecer su sentimiento de seguridad.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo II. Servicios y actividades

Artículo 3º - PRESTACIONES

Las siguientes prestaciones componen la base del contrato:

A) ALOJAMIENTO: Se entiende el uso de la habitación contratada, de carácter individual o compartida, así como de las áreas comunes del Centro incluido el mantenimiento y limpieza de dichas zonas.

El residente podrá ser cambiado de habitación, por causa de fuerza mayor o por necesidades organizativas del centro, debidamente justificada por la dirección de la residencia o bien a petición propia, justificando la petición, cambio que se hará efectivo siempre que sea posible según la ocupación de la residencia.

Si con posterioridad a su ingreso, empeora el estado físico, psíquico o cognitivo del residente de tal manera que fuesen necesarios cuidados más especializados y/o más frecuentes, la dirección podrá, previo aviso al residente y/o sus familiares, trasladar al residente a una planta en la que la organización de la Residencia permita la prestación de dichos cuidados.

B) MANUTENCIÓN: La alimentación será supervisada por el responsable médico, a fin de garantizar la aportación dietética y calórica adecuada.

Los menús están expuestos para que tanto residentes como visitantes lo puedan conocer.

C) APOYO PERSONAL AL RESIDENTE, que comprende

- i. Uso y disfrute de las instalaciones comunes, se entenderá la utilización de las dependencias de la residencia por parte del cliente.
- ii. La limpieza de la habitación y el lavado de la ropa, excepto lo dispuesto en el artículo 4º de este reglamento en relación a los servicios de lavado en seco.

D) ATENCIÓN PERSONAL INTEGRAL Y READAPTACION A LAS ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA Y HÁBITOS DE AUTONOMÍA.

Sanitas Mayores, conocedora de que el uso diario de **sujeciones físicas y químicas** tiene efectos secundarios graves en las personas mayores ha incorporado en la gestión de sus centros las directrices marcadas por el programa Nacional Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores y apoyado por el IMSERSO/Ministerio Sanidad y Servicios Sociales. En el centro se le facilitará un documento informativo con más detalles sobre nuestra política de evitar las sujeciones y las razones para ello.

E) MANTENIMIENTO DE LAS FUNCIONES FÍSICAS Y COGNITIVAS

F) TRATAMIENTOS INDIVIDUALES DE FISIOTERAPIA, TERAPIA OCUPACIONAL Y PSICOLOGIA (Se proporcionan estos servicios en función de la normativa de cada comunidad autónoma, que garantizan estas prestaciones en Galicia, Comunidad Valenciana, País Vasco y Navarra)

G) DINAMIZACIÓN SOCIOCULTURAL

H) HIGIENE PERSONAL, dentro de este servicio están incluidos los productos de higiene personal de uso común

Reglamento de Régimen Interno

I) APOYO SOCIAL Y GESTION DE AYUDAS SOCIALES

J) **ATENCIÓN FAMILIAR** dirigida a favorecer la relación entre el residente y su familia.

K) **ASISTENCIA SANITARIA:** El centro dispone de servicio médico propio que atenderá a los residentes según sus necesidades.

i. Médico generalista

Si el residente es beneficiario del Sistema Nacional de Salud, se procederá al cambio de domicilio facilitando así la asistencia sanitaria a cargo de este organismo, si fuera necesario. El RESIDENTE mantendrá la relación con su médico de atención primaria y comunicará los diagnósticos, tratamientos y cualquier cambio que afecte a su situación clínica al servicio médico del centro aportando informe médico.

ii. Medicamentos

En el momento del ingreso, el RESIDENTE deberá aportar informe médico con la medicación prescrita por el facultativo de referencia.

No se podrán administrar tratamientos farmacológicos y no farmacológicos que no se encuentren actualizados y autorizados de manera expresa por el facultativo correspondiente. El Médico de la RESIDENCIA controlará todos los medicamentos que deban ser suministrados a los RESIDENTES.

Para salvaguardar la seguridad del RESIDENTE en el uso de medicamentos no se permite la automedicación ni la custodia de medicamentos o material sanitario en la propia habitación.

La adquisición de los medicamentos que precise el RESIDENTE, serán a su cargo, del sistema sanitario o del seguro que a tal efecto tenga.

iii. Derivación hospitalaria

Cuando el residente sufra un proceso que por su patología y a criterio del médico de la RESIDENCIA necesite atención hospitalaria, será trasladado al hospital correspondiente, aplicándose lo establecido en el contrato (ausencias forzosas por internamiento).

En beneficio del RESIDENTE, la derivación hospitalaria se realizará, siempre que exista un criterio clínico, incluso si no se consigue contactar con los familiares responsables, y por tanto, obtener la autorización previa y evitando demoras innecesarias que pudiesen afectar a la salud del mismo. Una vez contactado el familiar, éste deberá acudir con la máxima urgencia. Realizada la derivación hospitalaria, la atención y el acompañamiento del RESIDENTE será responsabilidad del centro hospitalario y de la familia y/o la persona responsable.

iv. Otros

La atención sanitaria, medicación especializada, gastos de transporte, productos de farmacia o parafarmacia o cualquier otro concepto que no esté incluido en la cobertura que ofrece el Sistema Nacional de Salud o el seguro médico privado del RESIDENTE, será considerada como un servicio complementario, y, por lo tanto, deberán ser satisfechos por el residente, por su familia o la persona responsable de aquel.

Reglamento de Régimen Interno

Artículo 4º - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

Los servicios complementarios se prestarán solo a solicitud del RESIDENTE o la Persona Responsable y no están incluidos en el precio general. Son los siguientes:

1. Todo el material que necesite el residente para su uso personal: sillas de ruedas, andadores, etc.
2. Peluquería.
3. Podología.
4. Teléfono, Internet y análogos.
5. Los gastos de las salidas programadas a las que el residente se podrá acoger de forma voluntaria, siempre que éstas no estén incluidas en el programa de actividades.
6. Otros servicios o atenciones hechas por profesionales externos.
7. Marcado de ropa.
8. Lavado de ropa, propiedad del cliente y que tenga tratamiento de lavado en seco o similar.
9. Gastos sanitarios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3º K) del presente Reglamento de Régimen Interno.
10. Gastos de traslado a centros hospitalarios, si fuera necesario. Se excluye el servicio de emergencias del 061/112.
11. Gastos de gerocultor acompañante al centro hospitalario.
12. Sesiones individuales de rehabilitación, psicología, terapia ocupacional, logopeda, etc. Excepto en plazas concertadas que se rigen por lo establecido en el contrato.

Artículo 5º - Los precios vigentes y sus actualizaciones, tanto del coste de la estancia como de los servicios complementarios se encuentran actualizados en el tablón de anuncios y en la APP de Sanitas Mayores

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo III. Normas generales de funcionamiento

Artículo 6º - EQUIPO PROFESIONAL DEL CENTRO

La residencia dispone de una persona responsable de la dirección y del funcionamiento del centro. En el caso de ausencia física de esta persona, habrá siempre una persona responsable, debidamente acreditada.

La residencia dispone de personal técnico y de atención directa suficiente para dar respuesta a las necesidades globales del residente durante las 24 horas del día.

La residencia asume la asistencia personal del residente para el desarrollo de la vida cotidiana y para las actividades y tratamientos que realiza el equipo de cuidadores y el equipo técnico respectivamente. El residente no podrá tener otros cuidadores, acompañantes o profesionales especializados que le atiendan dentro de la residencia y que no sean empleados directos del centro.

Artículo 7º - HORARIOS

Con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la residencia, así como para preservar los derechos de los residentes, existen horarios establecidos:

- A) HORARIO GENERAL DEL CENTRO: Debido al carácter de servicio permanente que ofrece la residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día. La organización horaria del Centro estará a disposición de los clientes, en el tablón de anuncios.
- B) INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN INTEGRAL: Los familiares disponen de información actualizada a través de la APP de Sanitas Mayores y de los profesionales del centro, previa cita, en su horario de trabajo.
- C) VISITAS: Los familiares y amigos del residente podrán visitarlo dentro del horario de visitas que se encuentra publicado en el tablón del centro. Los visitantes comunicarán en la recepción su presencia en la residencia. En algunos casos, por circunstancias especiales, este horario puede modificarse de acuerdo con la dirección del centro. Se respetará la voluntad del residente o de su curador en el caso de personas con la capacidad modificada por resolución judicial.
- D) SALIDAS: El residente podrá salir del centro siempre que lo desee, avisando previamente al personal del centro, excepto si existe una indicación médica que desaconseje la salida. En este caso el residente o la persona responsable asumirán de forma expresa la responsabilidad por la salida del residente.
- E) TELÉFONO: Por respeto a su descanso, se recomienda restringir al máximo las llamadas a los residentes entre las 22 horas y las 8 horas del día siguiente.
- F) DESCANSO: El residente, por respeto a los demás, garantizará los mínimos ruidos durante la noche u horas de descanso, a partir de las 22 horas.

Artículo 8º - UTILIZACIÓN DE ESPACIOS, SERVICIOS Y APARATOS:

- A) El residente puede utilizar los espacios de uso común y servicios sanitarios y terapéuticos de la residencia. Por su seguridad no está permitido entrar en las zonas de servicios de hostelería como cocina, lavandería, y otras dependencias de servicios.
- B) El residente puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia y se recuerda el debido cuidado y el respeto de uso de los otros clientes.
- C) Sólo se podrá fumar en la residencia en caso de que ésta disponga de espacios reservados para fumar, debidamente señalizados. Se recuerda la prohibición de fumar fuera de ellos.
- D) Los objetos perdidos se entregarán en la recepción.
- E) La correspondencia será entregada directamente al residente o persona responsable.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo IV. Normas específicas de funcionamiento

Artículo 9º - La residencia tiene un sistema de señalización e información de todos sus servicios, instalaciones y actividades. Todas las habitaciones y salas cuentan con la debida señalización y existen espacios para informaciones generales a disposición de los clientes (Directorios y tableros de anuncios).

Artículo 10º - COMEDOR

En el comedor se servirán las comidas en los horarios fijados, está prohibido que las visitas accedan al comedor durante el horario de comidas. Este horario estará a disposición de los residentes.

El menú de las diferentes comidas garantizará la alimentación correcta y variada y las diferentes dietas que se pueden servir por prescripción médica.

Los menús del día estarán a disposición de los residentes, familiares y amigos, en los lugares habituales de aviso a los clientes y en la APP.

En caso de que el residente decida no realizar alguna de las comidas, avisará con antelación a la persona responsable del comedor o persona que se indique.

Se prohíbe llevar o sacar alimentos o utensilios del comedor.

Para introducir comidas en el centro, es imprescindible asegurarse de que cualquier comida que se traiga cumpla con las normas de seguridad alimentaria y las necesidades dietéticas de los usuarios. Se debe consultar con el centro y la comida debe venir acompañada de etiquetado de información nutricional o del ticket de compra.

Artículo 11º - HABITACIONES

La habitación del residente es su espacio personal y propio en la residencia y será respetado como tal por el personal y los demás residentes, entendiéndose por ello que no se entrará en la habitación sin permiso del residente, excepto para los servicios de atención diaria y cuidados sanitarios, para la limpieza o en caso de emergencia. Los visitantes y familiares abandonarán la habitación del residente en los momentos en que se proceda a prestarle a él, o a su compañero de habitación, cualquier tipo de atención diaria o cuidados sanitarios.

El residente podrá disponer de objetos personales y de decoración en la habitación siempre que sean compatibles con las normas habituales de seguridad e higiene.

Se recuerda que por respeto a los demás, cada residente garantizará el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación, y el cuidado en la utilización de lámparas, muebles, instalaciones eléctricas, sanitarias y de comunicación.

El residente podrá tener en su habitación, aparatos de TV, radio, de música, pudiéndolos utilizar siempre que lo desee, cuidando de no molestar a los demás residentes. El volumen de los aparatos deberá permitir un adecuado descanso a todos los residentes.

Se recomienda no guardar objetos de valor y dinero en las habitaciones.

Por la seguridad del residente, no está permitido el uso en la habitación de estufas, calefactores, otros electrodomésticos (neveras, microondas, teteras, exprimidores, etc.) y pequeños electrodomésticos de uso personal que puedan suponer un riesgo para él mismo, otros residentes o las instalaciones.

Se prohíbe la introducción en la Residencia de cualquier tipo de objeto, material o sustancia peligroso, siendo el Residente o sus familiares y representantes legales responsables de cualquier daño o perjuicio que se cause tanto a la Residencia, como a sus empleados o al resto de residentes o sus familiares. En caso de detectarse la presencia en la Residencia de cualquier objeto, material o sustancia de este tipo, la Dirección está autorizada para deshacerse de ellos de la manera que mejor garantice la seguridad del centro.

No se podrán tener ningún tipo de alimentos ni medicación en las habitaciones.

Reglamento de Régimen Interno

Artículo 12° - LAVANDERÍA

El centro tiene un servicio de lavandería propio y de marcado para la ropa de uso personal de los residentes. Es imprescindible que toda la ropa esté debidamente marcada con el nombre completo.

El residente o las personas responsables están obligadas a reponer la ropa de uso personal, cuando sea necesario.

El centro no se hará cargo del deterioro que pueda tener la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

Artículo 13° - LIMPIEZA

A fin de facilitar la limpieza de la habitación y evitarse molestias, se recomienda que los residentes las dejen libres mientras se realiza la limpieza diaria.

Los residentes también facilitarán la limpieza de los espacios de uso general, que se hará en horarios establecidos que no alteren la vida y actividades de los residentes.

Artículo 14° - SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Todos los servicios especializados: sanitarios, sociales, de rehabilitación, de actividades terapéuticas se realizarán en los espacios adecuados que están debidamente señalizados y con los horarios respectivos en los lugares habituales de aviso a los residentes.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo V. Admisiones y bajas

Artículo 15º - ADMISIÓN

En la admisión del nuevo residente en el centro, se observarán las siguientes disposiciones:

A) Formalización y documentación del contrato: El contrato de estancia se formalizará con la firma del representante legal de la residencia y del residente, o en su caso, de la persona responsable del residente y a tal efecto se aportarán los siguientes documentos:

1. DNI y cartilla de la Seguridad Social del residente.
2. Datos de identificación de la persona responsable.
3. Póliza de seguro cubriendo los gastos de defunción y último recibo, si los hubiera.
4. Copia, si procede, de la designación del curador del residente.

Al formalizar el contrato, se adjuntarán al mismo el presente RRI firmado por el residente o la persona responsable, documentación para la determinación del nivel de dependencia del residente y la relación de los objetos y ropa personal que trae el residente el día de su ingreso. La baja o la incorporación de una prenda u objeto debe hacerse constar en el inventario, manteniendo siempre la lista de objetos mínimos exigidos a los que se refiere el párrafo siguiente.

El RESIDENTE en todo momento deberá tener el equipo personal necesario que comprende:

- a) La ropa personal en la cantidad suficiente que se determinará en el momento del ingreso en la RESIDENCIA, con las características que hagan operativa su utilización. En todo momento se compromete a adquirir la ropa personal que sea necesaria a lo largo de su estancia, y asume los deterioros ordinarios que se puedan producir de la misma en el lavado.
- b) Los aparatos que para su vida diaria sean necesarios (silla de ruedas, muletas, andadores, cinturones de cama, cinturones de silla, etc.), y se compromete a adquirir a su cargo los que en lo sucesivo sean necesarios tan pronto como a juicio del médico de la RESIDENCIA se precisen, así como todo tipo de prótesis y aparatos similares.

La residencia no se hará responsable, excepto si es un error imputable al centro, de la custodia e integridad de los bienes que el RESIDENTE aporte con él en el momento del ingreso en la RESIDENCIA, incluyendo gafas, audífonos y dentaduras, que estén a su disposición a lo largo de su estancia en la misma.

En el caso de que el residente ocupe una plaza concertada, se formalizará la documentación que indique el concierto correspondiente.

Si no es posible obtener la manifestación de la libre voluntad de ingreso ni de la persona mayor ni de su representante legal, se procederá a comunicar dicha circunstancia al juzgado competente.

B) Valoración del estado del residente: El nuevo residente deberá aportar un informe médico oficial de su estado físico y psíquico hecho dentro de los tres últimos meses antes del ingreso.

Ese informe constará de: Datos personales, enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético, atención médica y de enfermería que necesite y valoración de la discapacidad, si procede.

En la fecha de ingreso se determinará el nivel de dependencia del RESIDENTE de acuerdo con la escala de valoración indicada en el Anexo segundo del contrato de estancia. El nivel de dependencia del RESIDENTE solo podrá modificarse previa la aplicación de los criterios de la escala Barthel de valoración aplicada al residente en el momento en que el equipo técnico de la RESIDENCIA considere que procede tal modificación. El nuevo nivel de dependencia del RESIDENTE será reflejado en su Plan de Actuación Individualizado con indicación expresa de la fecha de su determinación.

Además, una vez ingresado el RESIDENTE, el equipo técnico de la RESIDENCIA realizará al RESIDENTE un reconocimiento con las pruebas Médicas, Físicas, Cognitivas y Sociales necesarias a fin de poder elaborar un Plan de Atención Individualizado (PAI) apropiado y de calidad.

Reglamento de Régimen Interno

- C) Reserva de Plaza:** Antes de formalizar el ingreso en la residencia es conveniente hacer una reserva de plaza.

En el caso de que haya una plaza libre no será necesaria la mencionada reserva y el contrato de prestación asistencial se formalizará para ingresar de inmediato.

- D) Gestión Lista de espera:** En el caso de existir lista de espera, la asignación de plazas se realizará teniendo en cuenta que la plaza disponible se ajusta a la organización del centro y a las necesidades asistenciales y preferencias del residente, respetando en lo posible el orden de inscripción en la lista.

- E) Asignación de habitación:** El alojamiento del residente en su habitación se llevará a cabo en función de la disponibilidad de espacio existente en cada momento. Los responsables del servicio serán los encargados de la asignación de la habitación a cada nuevo ingreso; así como de establecer los cambios de habitación o planta que se estimen necesarios en el futuro, siempre que existan causas justificadas y basadas en la mejor prestación de los servicios y de acuerdo con las características asistenciales del residente y de la organización del centro.

- F) Requisitos para el Acceso** para adquirir la condición de residente:

- Haber cumplido 65 años. Se admitirán personas menores de 65 años en los casos en que lo permita la legislación vigente.
- Presentar un estado de salud que no requiera asistencia hospitalaria continuada ni adopción de medidas de salud pública.
- No padecer trastornos de conducta que puedan perturbar gravemente la convivencia en el centro, salvo en el caso de centros que estén preparados específicamente para atender a personas con este tipo de problemática.

- G) Período de Acogida:** Se establece un período de acogida que comprende los primeros treinta días de estancia, que se considera de prueba tanto por parte del cliente como del centro, durante el cual, ambas partes podrán resolver el contrato a su voluntad.

En caso de que el residente decida irse, le será devuelta la fianza que efectuó al ingresar, deduciéndole las partidas que en aquel momento estén pendientes de satisfacer.

El periodo de acogida sólo será válido para residentes con contrato privado y definitivo. En caso de residentes con contrato temporal o plaza pública no es de aplicación. Siempre es necesario cumplir con el preaviso establecido en los contratos dentro del apartado Baja del Residente.

Artículo 16º - BAJA DEL RESIDENTE:

El RESIDENTE podrá resolver el presente contrato en cualquier momento de su vigencia con un preaviso de:

- 15 días naturales para estancias iguales o superiores a 60 días
- 5 días naturales para estancias inferiores a 60 días

mediante entrega del formulario que se le facilitará en la RESIDENCIA. El último día de este periodo, el RESIDENTE deberá haber retirado todos sus objetos personales y dejado libre su habitación. En caso contrario, seguirá devengándose el precio de estancia hasta que la habitación esté completamente libre.

La RESIDENCIA podrá resolver el contrato de estancia e instar al residente a que abandone el centro por las causas indicadas en el capítulo VIII de este Reglamento, previo aviso al RESIDENTE con quince días naturales de antelación. En los casos en los que se produzca disconformidad ante la decisión, deberá mediar el correspondiente expediente contradictorio en el que se garantiza la audiencia al interesado en el plazo de 15 días.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo VI. Régimen económico

Artículo 17º - AUSENCIAS DEL RESIDENTE:

- a) Las ausencias prolongadas del residente deberán ser comunicadas con la antelación suficiente y especificando la duración prevista de la ausencia, exceptuando el caso de que se trate de una ausencia forzosa imprevista.
- b) El centro se compromete a reservar la plaza del cliente, 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.
- c) Los días de salida y vuelta no se considerarán de ausencia.

Artículo 18º - LIQUIDACIÓN DE LA BAJA

Cuando el residente sea baja definitiva, se procederá a la correspondiente liquidación en el plazo máximo de 15 días, atendiendo a las siguientes disposiciones:

- La liquidación incluirá la cantidad que se depositó como garantía de pago, una vez deducidas las partidas que queden pendientes de liquidar, teniendo en cuenta que se facturará las estancias reales.
- Si el residente no ha comunicado la baja al centro, por escrito con 15 días de antelación para estancias superiores o iguales a 60 días, o 5 días en caso de estancias inferiores a 60 días, al hacerle la liquidación se cobrarán los días de preaviso o la parte proporcional si el preaviso se realizó con antelación inferior.
- Cuando la baja sea a consecuencia de la defunción del residente, al hacer la liquidación, se cobrarán las estancias reales y las partidas que queden por liquidar. En caso de que sea necesario realizar servicios de desinfección, se facturarán según la tarifa vigente que está a disposición de los clientes. La persona responsable podrá reclamar en el plazo de 15 días, la entrega de los bienes personales del residente. Si en el referido plazo no fuesen reclamados serán puestos a disposición de la RESIDENCIA que determinará su mejor uso.
- Si el RESIDENTE ocupa una plaza concertada, la baja se comunicará al organismo público correspondiente.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo VII. Derechos del cliente

Artículo 19º - El RESIDENTE tiene derecho a:

- Considerar la residencia como su domicilio a todos los efectos, en los términos indicados en el correspondiente contrato de estancia.
- Tener en su entorno más próximo objetos personales significativos para personalizar el entorno dónde viven, siempre que respeten los derechos de otras personas (la residencia no se hará responsable de la pérdida de objetos de valor que el residente tenga a su disposición).
- Una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Ser tratados con respeto y comprensión por parte del personal del centro y demás usuarios.
- El ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del centro, sin perjuicio de lo que establece la legislación vigente respecto a las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- Mantener la relación con su familia con la mayor fluidez posible, así como también con su entorno social y afectivo, por lo tanto, el centro favorecerá la comunicación con el exterior.
- Mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando el legítimo pluralismo de opinión.
- Ejercer la práctica religiosa, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- La intimidad personal, tanto en el proceso de atención como en las acciones de la vida diaria (se entiende que el uso de una habitación compartida no limita este derecho).
- La privacidad de sus comunicaciones, tanto dentro como fuera del centro, y la confidencialidad de los datos de carácter personal.
- Que se recoja en una historia personal información de todos los aspectos relacionados con su salud, bienestar y gestión de su caso, así como a acceder a la misma con las garantías que prevé la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- Ser informado, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de estos derechos y deberes y de los cauces para hacer efectivo su ejercicio.
- Recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, el reglamento de régimen interno y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.
- Conocer el coste de los servicios que se reciben y la participación que, en su caso, deben realizar en su condición de persona usuaria.
- Recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el usuario no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su tutor o familiar designado al efecto.
- Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- Acceder a la atención social, sanitaria, educativa, cultural adecuada a sus necesidades específicas y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.
- Participar, directamente o a través de sus familiares, en los procesos de atención y en las decisiones asistenciales.
- Participar individual o colectivamente en la toma de decisiones del centro, en los términos establecidos en el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.

Reglamento de Régimen Interno

- No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o retención física o farmacológica, sin que exista prescripción médica, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física del propio residente o de terceras personas. En todo caso, medidas de este tipo se llevarán a cabo con la debida supervisión y durante el tiempo imprescindible en el que se prolongue esa situación.
- Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y que éstas sean estudiadas y se les dé la debida respuesta.
- Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

Artículo 20º - SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La residencia tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias y pondrá a disposición de los clientes, familiares, responsables o representantes unas hojas de reclamaciones.

El residente tiene derecho a presentar sugerencias, quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y que éstas sean estudiadas y se les dé la debida respuesta.

La dirección de la residencia responderá por escrito al organismo competente en los plazos establecidos en la normativa.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo VIII. Obligaciones del cliente

Artículo 21º - El residente, la persona responsable y cualquier visitante del residente, están obligados a facilitar la convivencia y el servicio y en especial a:

- Observar una conducta basada en el respeto, la no discriminación y la colaboración para facilitar la convivencia en el centro y la resolución de los problemas.
- Respetar la integridad física y moral del personal del centro, de los demás residentes y sus familiares y visitantes y a respetar los espacios, muebles e instalaciones del edificio.
- Correrán a cargo del cliente todos los desperfectos hechos en las instalaciones y propiedades de la residencia, así como daños a otros clientes y al personal del centro cuando estos daños no estén cubiertos por la póliza de responsabilidad civil.
- Cumplir todo lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno y en los términos del contrato suscrito.
- Abonar puntualmente el precio pactado y el precio público por la prestación que en su caso le correspondiere.
- Comunicar con suficiente antelación las salidas y las ausencias.
- No alterar el orden ni el desarrollo normal de las actividades del centro
- Facilitar al centro información veraz de los datos personales, convivenciales, económicos y familiares, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación. Asimismo, y con idéntica finalidad, presentar los documentos que sean imprescindibles.
- Cualesquiera otros deberes establecidos por la normativa vigente.

Artículo 22º - INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

El incumplimiento por parte del residente o de la persona responsable de las obligaciones que les corresponden en virtud de lo establecido en el contrato de estancia o en el presente reglamento podrá suponer la resolución unilateral del contrato privado de estancia por parte de la residencia y por consiguiente la cesación por ésta en la prestación de los servicios o, en el caso de plaza pública, comunicación con la administración pública para el traslado del residente a otro centro.

Artículo 23º - Será también causa de aplicación del artículo anterior la realización por el residente o cualquiera de sus familiares o visitantes habituales de las siguientes circunstancias:

1. Perturbación del normal funcionamiento de la residencia por parte del residente o de la persona responsable del mismo.
2. Ebriedad habitual o drogadicción.
3. La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal del centro.
4. Negarse o impedir que se haga la limpieza diaria de su habitación.
5. El intento o acoso sexual o de otro tipo a cualquier cliente o personal del centro.
6. Cuando el estado psíquico del cliente impida la normal convivencia y requiera, a juicio del responsable sanitario del centro, su traslado a un centro especializado.
7. Malos tratos al personal o a los demás residentes.

En caso de resolución del contrato el centro tramitará el correspondiente expediente en que se le dará audiencia al interesado por un plazo de 5 días.

Artículo 24º - El residente o familiares que cause baja por cualquier causa deberán dejar el centro y retirar del mismo toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo en el improrrogable plazo de 15 días siguientes a la baja, excepto en caso de fuerza mayor. Transcurrido dicho plazo el centro actuará conforme a la legislación vigente.

Reglamento de Régimen Interno

Capítulo IX. Consejo de Usuarios del Centro

Artículo 25º - Regulación Consejo del Centro

A) COMPOSICIÓN

El Consejo del Centro estará integrado por representantes de usuarios, trabajadores y de la dirección del centro. No pudiendo ser el número de representantes de los usuarios inferior a la mitad del Consejo.

B) FUNCIONES DEL CONSEJO DEL CENTRO

- a) Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.
- b) Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.
- c) Mantener debidamente informados a los usuarios de todo aquello que pueda afectarles.
- d) Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actividades del centro.
- e) Estimular la solidaridad entre los/as usuarios/as impulsando y procurando la integración en la comunidad.
- f) Fomentar las relaciones de convivencia de los usuarios en el centro.

C) PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS

La dirección del centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones.

La convocatoria se realizará por el Consejo al menos cada dos años, fijándose con una antelación mínima de 15 días.

En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a dentro de su grupo. Los empates se resolverán a favor del/la más antiguo/a como usuario/a del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.

D) FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL CONSEJO DE USUARIOS.

El Consejo se reunirá en sesión ordinaria, al menos, el número de veces que estipule la regulación autonómica (generalmente dos o tres veces al año). En sesión extraordinaria podrá reunirse cuantas veces como se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera. De las reuniones del Consejo se extenderán las correspondientes actas.

En cada sesión constitutiva del consejo resultante de las elecciones celebradas será designado un Presidente y un Secretario. El Presidente efectuará las convocatorias y dirigirá las sesiones, mientras que el Secretario extenderá acta de las mismas.

Reglamento de Régimen Interno

ANEXO I. Régimen Disciplinario

La alteración de la normal convivencia del centro, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones de las personas usuarias y familiares serán constitutivas de faltas, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo o disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

FALTAS

1. LEVES:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar entre las personas usuarias, familiares o personal de servicio.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.
- Promover o participar en altercados y riñas o peleas de cualquier tipo.

2. GRAVES:

- La reiteración de faltas leves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- Alteración de las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar dentro del centro.
- No comunicar las ausencias del centro de una duración inferior a tres días.
- Ofender con insultos, blasfemias o cualquier falta de respeto a las personas usuarias, familias o al personal de servicio.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, a las personas usuarias, familiares o al personal de servicio.
- Falsear u ocultar datos personales relativos a su expediente o al disfrute de cualquier prestación o servicio en el centro.
- No abonar, en más de una ocasión, la cuota establecida para la financiación del servicio.

3. MUY GRAVES:

- La reiteración de faltas graves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- La agresión física o los malos tratos producidos a las personas usuarias, familiares o al personal del centro.
- No comunicar las ausencias del centro de duración superior a tres días.
- La falsedad u ocultación de datos, cuando la aportación de los mismos sea de obligado cumplimiento por su condición de usuario del centro.
- No abonar reiteradamente la cuota establecida para la financiación del servicio.

SANCIONES

1. Por faltas leves: **Amonestación verbal privada o inclusive por escrito.** Las sanciones serán impuestas por la Dirección del centro.
2. Por faltas graves: **Expulsión temporal de 1 a 7 días.** Serán impuestas por la Dirección dando cuenta a la Comisión de Representantes, previa audiencia con la persona afectada y, en caso de plazas concertadas, visto bueno de la administración competente.
3. Por faltas muy graves: **Expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva.** Serán impuestas por la Dirección previa audiencia con la persona afectada y, en caso de plazas concertadas, visto bueno de la administración competente.

RECURSOS

Las sanciones podrán ser recurridas ante la Dirección del Centro y, en el caso de plazas concertadas, las sanciones impuestas por faltas graves o muy graves también podrán ser recurridas ante la administración competente.

Reglamento de Régimen Interno

ANEXO II. Profesionales y Voluntarios

A) DERECHOS DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

Las personas profesionales de los servicios sociales, además de los derechos reconocidos constitucional y legalmente y de aquellos que les reconocen la normativa laboral y la legislación aplicable en función de su profesión, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Derecho al desempeño de su actividad profesional en los servicios sociales en condiciones de igualdad y dignidad.
- b) Derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar la adecuación y la calidad de la atención a las necesidades de las personas usuarias, así como la adaptación de las personas profesionales a las características del servicio.
- c) Derecho a beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa con vistas a garantizar la adecuación de la atención prestada a las pautas de buena práctica profesional.
- d) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en la organización de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.
- e) Derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

B) DEBERES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

Las personas profesionales de los servicios sociales, además de ajustarse en su actuación a los deberes que les imponen la normativa laboral y la legislación aplicable en función de su profesión, y de ajustar su intervención a las orientaciones que, en su caso, recoja el código deontológico propio de su disciplina, tendrán los siguientes deberes:

- a) Promover la dignidad, la autonomía, la integración y el bienestar de las personas a las que atienden y respetar todos los derechos reconocidos en la presente ley a las personas usuarias y profesionales.
- b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales, y en particular las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de los programas que gestionan.
- c) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio.
- d) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
- e) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- f) En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.
- g) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollan sus funciones y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- h) Respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones, ajustándose, en todo caso, a los plazos máximos previstos en la normativa vigente.
- i) Poner en conocimiento de la dirección las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones de este.
- j) Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos.

Reglamento de Régimen Interno

C) DERECHOS DE LOS VOLUNTARIOS.

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
- b) Recibir en todo momento la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
- c) Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.
- d) Participar activamente en la organización, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- e) Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.
- f) Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

D) DEBERES DE LOS VOLUNTARIOS.

Los voluntarios están obligados a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con Sanitas, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos.
- b) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias o de otras personas relacionadas.
- d) Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria.
- e) Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones de Sanitas que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos facilitados.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición.
- j) Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes.
- k) Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal.