



PARTE DE *Bupa*

CENTRO RESIDENCIAL XXXXXXXXXXXXXX

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

(País Vasco. Versión 13. Noviembre 2018)

“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”

RESIDENTE

Nombre Apellidos RESIDENTE

Fdo.

Persona responsable del  
RESIDENTE/DEUDOR SOLIDARIO

Nombre Apellidos

Fdo.

El Director de la Residencia

Nombre Apellidos

Fdo.

EL TUTOR

Nombre Apellidos

Fdo.

En       , a        de        de

## Reglamento de Régimen Interno

EDICIÓN	FECHA	OBJETO DE LA EDICIÓN	APARTADOS MODIFICADOS
9	16/11/11	Inclusión en la primera página del RRI del siguiente párrafo: 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”	Primera página
		Se puntualiza dentro del apartado Periodo de Acogida para que tipología de residentes es de aplicación.  El <b>periodo de acogida sólo será válido</b> para residentes con contrato definitivo. En caso de residentes con contrato temporal no es de aplicación. Siempre es necesario cumplir con el preaviso establecido en los contratos dentro del apartado Baja del Residente.	Periodo de Acogida
10	16/01/12	Se cambia el periodo de liquidación de 1 mes a 65 días.	<b>Artículo 9º.- BAJA</b>
11	24/02/16	Se modifica la razón social Se alinea el preaviso de baja al contrato	Todos <b>Artículo 7º.- BAJA DEL RESIDENTE</b> <b>Artículo 9º.- BAJA</b>
12	03/05/2018	Se elimina la clausula de LOPD  Se incluye: 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, y que estén a su disposición a lo largo de su estancia en la misma	Articulo 25º  Articulo 4º
13	02/11/2018	Se modifica el apartado 6º El periodo de liquidación pasas a ser de 15 días	Capítulo 6º.- Equipo profesional del centro <b>Artículo 9º.- BAJA</b>

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

### Capítulo 1º. Definición

**Artículo 1º.** – El Centro Residencial \_\_\_\_\_ es una Residencia de tipología (marcar lo que proceda)  válidos  mixta  asistida, es decir, un servicio de acogida residencial, de carácter permanente o temporal, y de asistencia integral a las actividades de la vida diaria, para personas mayores con dependencia.

Dirección:

Número de teléfono

Número de fax:

Correo electrónico:

Director: \_

Entidad titular: Sanitas Mayores País Vasco, S.A., con domicilio en Calle

Eguskiagirre 8, 48902 Baracaldo, Vizcaya

Persona responsable:

El centro dispone de \_\_\_\_ plazas, \_\_ en habitación individual y \_\_ en habitación doble, de las cuales \_\_\_\_ plazas son concertadas.

### Capítulo 2º. Servicios y actividades

#### **Artículo 2º.- PRESTACIONES**

Las siguientes prestaciones componen la base del contrato de estancia, prestados conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Norma Foral 11/2005, de 16 de diciembre:

**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.

No obstante lo que se dispone en el párrafo anterior, 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 a petición propia, justificando la petición, cambio que se hará efectivo siempre que sea posible según la ocupación de la residencia y a juicio de la Dirección del centro.

En el caso de que comparta habitación con otra persona podrá cambiar de habitación:

- A petición suya si ocurren situaciones de incompatibilidad manifiesta de caracteres entre los ocupantes de una habitación compartida. En este caso, tendrá derecho de permanecer en la misma, el residente que tenga una antigüedad mayor continuada en la residencia.
- Por causa de fuerza mayor, debidamente justificada por la dirección de la residencia.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

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

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

El régimen alimenticio establecido para un residente por prescripción facultativa deberá cumplirse por parte del equipo profesional, del propio residente y se dará a conocer a su tutor o persona responsable a fin de mantener al máximo la salud de la persona.

**C) ACOGIDA Y CONVIVENCIA**

**D) APOYO PERSONAL AL RESIDENTE**, que comprende:

- a) Uso y disfrute de las instalaciones comunes, se entenderá la utilización de las dependencias de la residencia por parte del cliente.
- b) Lavado de la ropa, excepto lo dispuesto en el artículo 3º de este reglamento en relación a los servicios de lavado en seco.

**E) ATENCIÓN PERSONAL INTEGRAL Y READAPTACION A LAS ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIO Y HÁBITOS DE AUTONOMÍA.**

SR, conocedora de que el uso diario de **sujeciones físicas** 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.

**F) MANTENIMIENTO DE LAS FUNCIONES FÍSICAS Y COGNITIVAS**

**G) DINAMIZACIÓN SOCIOCULTURAL.**

**H) HIGIENE PERSONAL**, excepto lo que se disponen en el artículo 3º 1. de este reglamento en relación a los productos de higiene personal.

**I) APOYO SOCIAL, DINAMIZACION SOCIOCULTURAL, FISIOTERAPIA Y REHABILITACION, ASISTENCIA PSICOLOGICA Y GESTION DE AYUDAS SOCIALES.**

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

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

**K) ASISTENCIA SANITARIA:** El establecimiento dispone de un servicio médico propio que efectuará visitas periódicas a los residentes según sus necesidades.

El residente mantendrá la relación con el médico de cabecera que le corresponda, cuyos diagnósticos y prescripciones serán comunicados por el RESIDENTE al servicio médico de la Residencia quien los seguirá rigurosamente

Si el residente es titular o beneficiario de la Seguridad Social, se procederá al cambio de domicilio facilitando así la asistencia sanitaria a cargo de este organismo si fuera necesario.

Cuando el residente sufra un proceso que, por su patología y de acuerdo con el responsable médico del centro, necesite un tratamiento o atención especial, no asumible por la residencia, será trasladado a un centro sanitario para llevar a cabo el tratamiento necesario, aplicandose lo establecido en el pacto tercero del contrato (ausencias forzosas por internamiento).

Los gastos del traslado serán a cargo del residente.

La derivación hospitalaria del RESIDENTE se realizará, en cualquier caso, única y exclusivamente siguiendo el juicio del médico de la RESIDENCIA.

Por razones de operatividad y en beneficio del RESIDENTE, la derivación hospitalaria se realizará incluso si no se consigue la consulta y aprobación previa de su tutor y/o persona responsable, que será inmediatamente informado y deberá acudir con la máxima urgencia. Realizada la derivación hospitalaria, la atención del RESIDENTE correrá por cuenta del centro hospitalario, siendo por cuenta de la familia y/o la persona responsable la mejora de las condiciones del mismo en cuanto atención y acompañamiento.

Expresamente no incluye el servicio de la RESIDENCIA la adquisición de los medicamentos que precise el RESIDENTE, que deberán ser adquiridos a su cargo o del seguro que a tal efecto tenga.

Si en el momento del ingreso el RESIDENTE estuviese siguiendo algún tratamiento médico, de recuperación funcional o régimen dietético específico, lo pondrá en conocimiento de los Servicios Médicos de la RESIDENCIA. El Médico de la RESIDENCIA controlará todos los medicamentos que deban ser suministrados a los RESIDENTES.

A fin de que las prescripciones médicas sean cumplidas adecuadamente, no se permitirá la existencia de ningún tipo de medicación o material sanitario en las habitaciones de los residentes, salvo en casos muy especiales, autorizados específicamente por el equipo asistencial y la dirección del centro.

La atención sanitaria, medicación especializada, gastos de transporte, productos de farmacia o parafarmacia o cualquier otro concepto que no esté incluido en la

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

cobertura que ofrece la Seguridad Social o en el seguro médico privado del residente, será considerada como un servicio complementario, y, por lo tanto, los gastos económicos que se originen por este concepto deberán ser satisfechos por el residente, por su familia o la persona responsable de aquel.

### **Artículo 3º.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:**

Se consideran servicios complementarios, y por lo tanto no estarán comprendido en el precio general, los siguientes:

1. Todo el material que necesite el RESIDENTE para su uso personal: sillas de ruedas, andadores, utensilios y productos de higiene personal, exceptuando los productos necesarios para la higiene básica del residente, etc.
2. Peluquería
3. Podología.
4. Televisión individual.
5. Los gastos de las salidas programadas por la entidad 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. Teléfono, Internet y análogos.
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 2º 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. (Excepto cuando se trate de un trabajador en jornada laboral)
12. Sesiones individuales de rehabilitación. En el caso de que el RESIDENTE solicite sesiones de fisioterapia suplementarias a las determinadas por su nivel de dependencia, se abonarán al precio unitario vigente en la fecha de la sesión.

### **Capítulo 3º. Derechos del RESIDENTE**

**Artículo 4º.-** El residente tiene derecho a considerar la residencia como su domicilio a todos los efectos, a la continuidad de las condiciones contratadas en los términos indicados en el correspondiente contrato de estancia, y a no ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología política, religiosa, filosófica, así como todos aquellos derechos reconocidos por las leyes vigentes.

**Artículo 5º.-** Además el RESIDENTE tiene derecho a:

1. La información y a recibir voluntariamente el servicio social que corresponda, a que se tengan en cuenta su situación personal y familiar y sus necesidades e intereses.
2. La intimidad personal (se entiende que el uso de una habitación compartida no limita este derecho).

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

3. La libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o retención física o farmacológica, sin que exista prescripción médica justificante, excepto en casos de peligro inminente para la seguridad física del propio residente o de terceras personas. En todo caso, si es necesario realizar medidas de este tipo se llevarán a cabo con la debida supervisión.
4. Tener en su entorno más próximo, los objetos y pertenencias de más valor emocional. La residencia no se hará responsable de la pérdida de objetos de valor que el Residente tenga a su disposición.
5. Mantener la privacidad mediante el secreto profesional de todos aquellos datos que figuren en sus expedientes o historiales.
6. Ser tratado por parte de todo el personal del establecimiento con absoluta consideración.
7. Recibir información general de la residencia en relación a los aspectos que le atañen e interesan, así como de todos los servicios sociales, en los cuales podrá participar democráticamente, bien de forma personal, bien mediante su representante legal cuando así lo establezca la norma reguladora.
8. Continuar manteniendo 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 del establecimiento.
9. Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y que éstas sean estudiadas y se les dé la debida respuesta.
10. Morir con dignidad y acompañado por sus seres queridos, a ser posible.

### Capítulo 4º. Admisiones y bajas

**Artículo 6º.- 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, del tutor legal, si el residente no puede hacerlo por si mismo, y a tal efecto se aportarán los siguientes documentos:

1. DNI y cartilla de la Seguridad Social.
2. Datos de identificación del familiar, tutor, persona responsable o representante legal.
3. Póliza de seguro cubriendo los gastos de defunción y último recibo, si los hubiera.
4. Copia si procede de la sentencia judicial de designación del tutor del Residente.

Al formalizar el contrato, se adjuntarán al mismo el presente RRI firmado por el residente y/o el tutor y/o la persona responsable, el recibo de la fianza, el formulario de determinación del nivel de dependencia del residente (si procede) y la relación de los objetos y ropa personal que, debidamente marcada, trae el residente el día de su ingreso. el listado de objetos y ropa personal será firmado por el residente, el tutor y/o la persona responsable y por el trabajador social de la residencia. la baja o la incorporación de una prenda u objeto debe hacerse constar en el inventario,

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

manteniendo íntegramente la lista de objetos mínimos exigidos a los que se refieren los párrafos siguientes.

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, y 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.

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

- 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.

**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, excepto en los casos de ingreso urgente.

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 disminución, 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 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.



---

---

## Reglamento de Régimen Interno

Además, una vez ingresado el RESIDENTE, el equipo técnico de la RESIDENCIA realizará al RESIDENTE un reconocimiento con las pruebas Médicas, Físicas, Psicológicas y Sociales que estimen necesarias a efectos de diagnóstico y tratamiento, a fin de poder establecer y planificar el Plan de Actuación individualizado apropiado y de calidad.

**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) Edad del Residente:** La edad mínima para adquirir la condición de residente se establece en 60 años.

Se admitirán personas menores de 60 años en los casos en que lo permita la legislación vigente..

**E) Período de Acogida<sup>1</sup>:** 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.

### **Artículo 7º.- 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 10º de este Reglamento, previo aviso al RESIDENTE con quince días naturales de antelación.

---

<sup>1</sup> El **periodo de acogida sólo será válido** para residentes con contrato definitivo. En caso de residentes con contrato temporal no es de aplicación. Siempre es necesario cumplir con el preaviso establecido en los contratos dentro del apartado Baja del Residente.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

### **Artículo 8º.- 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 o en el concierto correspondiente.
- c) Los días de salida y vuelta no se considerarán a efectos de ausencia.

### **Artículo 9º.- 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 quince días de antelación para estancias superiores o iguales a 60 días, o cinco 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. El tutor o la persona responsable podrá reclamar en el plazo de quince días, la entrega de los bienes personales del residente. Si en el referido plazo no fuesen reclamados la RESIDENCIA procederá según lo establecido en la ley.
- Si el RESIDENTE ocupa una plaza concertada, la baja se comunicará a la Diputación Foral correspondiente en la manera establecida en la Normativa Foral y en el concierto correspondiente.

## Capítulo 6º.- Equipo profesional del centro

**Artículo 10º.-** 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.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

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.

### Capítulo 7º. Normas generales de funcionamiento

**Artículo 11º.-** 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 12º.- 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:** La residencia dispone de un horario de información y atención a los familiares de los residentes por parte de los responsables de atención al residente que figura en los espacios habituales de avisos a los clientes.
- C) **VISITAS:** Los familiares y amigos del residente podrán visitarlo entre las 11 y las 20 horas para no perturbar a los residentes. Los visitantes comunicarán en recepción su presencia en la residencia. En algunos casos, por circunstancias especiales, este horario puede ampliarse de acuerdo con la dirección del centro.
- 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, su TUTOR 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.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

### Artículo 13º.- UTILIZACIÓN DE ESPACIOS, SERVICIOS Y APARATOS:

- A) El residente puede utilizar los espacios de uso común y servicios sanitarios y terapéuticos de la residencia pero se recomienda abstenerse, para su seguridad, de 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) Solo 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) Se recuerda al residente utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (máquina de afeitar, secador de pelo, etc) evitando situaciones de riesgo que afecten a él mismo, a otros residentes o a las instalaciones.

Se prohíbe la introducción en la Residencia de cualquier tipo de objeto, material, sustancia, etc., 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 a 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.

- E) Debido a la existencia de instalaciones de calefacción en la residencia no estará permitido el uso de aparatos de calefacción suplementaria en las habitaciones.
- F) Debido a que existen servicios de comedor y servicio de alimentación adecuado, no se podrán tener ningún tipo de alimentos ni aparatos para cocer o calentar alimentos en las habitaciones.
- G) Los objetos perdidos se entregarán en recepción.
- H) La correspondencia será entregada directamente al residente, a su TUTOR o a la persona responsable.

## Capítulo 8º. Normas específicas de funcionamiento

### Artículo 14º.- COMEDOR

En el comedor se servirán las comidas en los horarios fijados. Éste horario estará a disposición de los clientes.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

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.

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.

### **Artículo 15º.- 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 clientes, entendiéndose por ello que no se entrará en la habitación sin permiso del residente, excepto para los servicios de atención diaria al residente 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.

Se recuerda que no se pueden tener alimentos o medicamentos sin permiso en la habitación.

### **Artículo 16º.- LAVANDERÍA**

El centro tiene un servicio de lavandería propio para la ropa de uso personal de los residentes.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

Para poder hacer uso de este servicio es imprescindible que toda la ropa esté debidamente marcada. El residente o las personas responsables están obligadas a rehacer o reponer la ropa de uso personal, cuando sea necesario y en las mismas condiciones de marcado.

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

### **Artículo 17º.- 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 estorben la vida y actividades de los residentes.

### **Artículo 18º.- 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.

## Capítulo 9º.- Sistema de quejas y sugerencias

**Artículo 19º.-** 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.

La Dirección del centro dispone de los órganos de participación necesarios para la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del mismo. (cada centro detallará los suyos)

En el centro existe la Unidad de atención al usuario encargada de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas.

Son funciones de dicha unidad:

- Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.
- Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
- Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

- Dar traslado de la sugerencia o queja a la unidad o servicio correspondiente a efectos de tramitación en caso de que, tras su recepción, la unidad de atención al usuario estimara que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo.
- Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.

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 Unidad de Atención al Usuario responderá por escrito a la mayor brevedad posible.

### Capítulo 10º. Obligaciones del residente

**Artículo 20º.-** El residente y la persona responsable de acuerdo con el respectivo contrato de estancia, así como cualquier visitante del residente, están obligados a facilitar la recepción del servicio y en especial a:

- a) Respetar y facilitar la convivencia.
- b) Cumplir todo lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno y en los términos del contrato suscrito.
- c) Abonar puntualmente el precio pactado y el precio público por la prestación que en su caso le correspondiere.
- d) Comunicar con suficiente antelación las salidas y las ausencias.
- e) No alterar el orden ni el desarrollo normal de las actividades del centro

**Artículo 21º.-** Asimismo, están obligados a 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.

### **Artículo 22º.- INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:**

El incumplimiento por parte del residente y 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 de estancia por parte de la residencia y por consiguiente la cesación por ésta en la prestación de los servicios.

---

---

## Reglamento de Régimen Interno

**Artículo 23º.-** Serán también causa de resolución unilateral e inmediata por la residencia del contrato de estancia la realización por el RESIDENTE o cualquiera de sus familiares de las siguientes circunstancias:

1. Perturbación del normal funcionamiento de la residencia por parte del cliente 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.

**Artículo 24º.-** El residente o familiares de aquel residente que cese de esta condición (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, entendiéndose que en caso contrario el centro podrá hacer el uso que estime pertinente de los bienes antes citados.

Transcurrido el plazo indicado sin que el residente deje el centro o la persona responsable se haga cargo del mismo, se faculta a la RESIDENCIA para que lo traslade al domicilio que la persona responsable haya designado, en caso de no ser localizada, se iniciarán los trámites legales oportunos para que los servicios sociales competentes se hagan cargo del RESIDENTE.