

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR
DE LA
RESIDENCIA MUNICIPAL DE HUERTA DE
VALDECARÁBANOS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.-

La Residencia municipal tiene por objeto la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y recursos afectos a la asistencia integral personalizada de aquellas personas que, por presentar determinadas circunstancias familiares, sociales o discapacidades físicas o psíquicas, soliciten su ingreso a través de los mecanismos establecidos al efecto. Su finalidad inicial consiste en proporcionar un servicio de atención residencial de calidad a las personas mayores destinatarias del mismo.

Como quiera que la residencia, de acuerdo con el carácter público y social de su objeto, ha de procurar la mejor atención a los residentes y, en consecuencia, mantener el buen orden de sus relaciones familiares y sociales en el ámbito residencial, así como en cumplimiento de lo previsto en la Ley 14/2010 de 16 de diciembre de Servicios Sociales, se estima necesario proceder a la aprobación de un Reglamento de Régimen Interior con el objeto de establecer determinadas pautas normativas de la actividad del Centro, que permitan el mantenimiento de un clima de bienestar y tranquilidad para el buen orden del servicio.

Por lo tanto, y tratando de respetar al máximo la libertad de los residentes, cuyo único límite estriba en el respeto a los demás y en su derecho a recibir un servicio en iguales condiciones de calidad y eficacia; a la hora de confeccionar este Reglamento se han tomado como pautas la mínima intromisión en las normas de convivencia diaria de los usuarios del servicio y el establecimiento de unas reglas de comportamiento elementales, flexibles y de fácil adaptación y comprensión para todos los interesados (residentes, familiares, empleados, religiosos, etc.).

Ha de tenerse en cuenta, además, las especiales características que frecuentemente concurren en los usuarios del servicio que, por su propia naturaleza, implican determinadas limitaciones y problemáticas a las que debe darse respuesta y que es preciso ordenar del modo más razonable posible.

No existe, en definitiva, vocación de establecer una reglamentación exhaustiva de las conductas y actividades de las personas usuarias; sino tan

sólo facilitar y racionalizar la prestación del servicio y hacer lo más agradable posible su estancia en la Residencia.

El presente Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interior de la Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos (Toledo) está adaptado a la Legislación en vigor sobre la materia de la Consejería Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tiene por objeto establecer las bases fundamentales de organización y funcionamiento de la Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos.

MARCO NORMATIVO.-

- Decreto 2/2022, de 18 de enero, por el que se establecen las condiciones básicas de los centros de servicios sociales de atención especializada, destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha (2022/451).
- Orden de 04/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se modifica la Orden de 25/01/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las Condiciones Mínimas de los Centros destinados a las Personas Mayores en Castilla-La Mancha (2013/7109).
- Orden 25 de julio de 1998, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula la concertación de Plazas Residenciales, Estancias Temporales y Estancias Diurnas en Centros Residenciales y Centros de Mayores (DOCM 36 de 07-08-1998). Modificada por Orden 17 de diciembre de 2002 (DOCM 159 de 23-12-2002).
- Ley de Servicios Sociales 14/2010 (BOE del 14-02-2011) en sus artículos 7 y 8.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

ARTÍCULO 1.- Definición de Residencias.-

I.- Dentro de la definición de las RESIDENCIAS para LA TERCERA EDAD, y en orden a la atención que precisan los usuarios, se encuentran las siguientes modalidades:

a) RESIDENCIA ASISTIDA, se entiende como tal aquella en la que los usuarios, requieran asistencia por parte de la plantilla del centro, para la realización de las actividades cotidianas de su vida (lavarse, vestirse, alimentarse etc.)

b) RESIDENCIA NO ASISTIDA, se entenderá aquella en la que los propios usuarios efectúan por sí mismos las referidas actividades cotidianas. En las que la plantilla de trabajadores, sólo se encargará de las funciones propias de las actividades de hospedaje.

c) RESIDENCIA MIXTA, se entiende aquella en la que existen usuarios de las dos clasificaciones, antes enumeradas (dependientes y no dependientes).

II.- La Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos, tendrá, de acuerdo con el apartado 1 de este artículo, la calificación de “RESIDENCIA MIXTA”, existiendo en la misma dependientes y no dependientes.

III.- La Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos tiene por finalidad la prestación de los servicios de residencia, asistenciales y ocupacionales, adaptándolos, tanto como sea posible, a las características individuales de cada usuario, a fin de favorecer su desarrollo personal y su integración social, comprometiéndose a cumplir y hacer cumplir a todo el personal a su cargo, las estipulaciones contenidas en el presente Reglamento de Régimen Interior.

ARTÍCULO 2.- Régimen Jurídico.-

Sin perjuicio de la legislación que resulte aplicable al Centro Residencial, éste se rige por su Reglamento de Régimen Interno y por los acuerdos válidamente adoptados por el Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos.

Las actividades y servicios que se desarrollan en el Centro, están regidos administrativamente por el Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos y por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha como Órgano competente en esta materia, gozando para ello, del oportuno Registro y Autorización administrativa para desarrollar su actividad.

ARTÍCULO 3.- Reglamento de Régimen Interno.-

1. El usuario se compromete a cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior por el que se rige este Centro.
2. El Centro se compromete a que todo su personal cumpla y haga cumplir las estipulaciones y normas sociales que se recogen en el Reglamento de Régimen Interior al objeto de hacer más confortable y agradable la estancia del usuario.

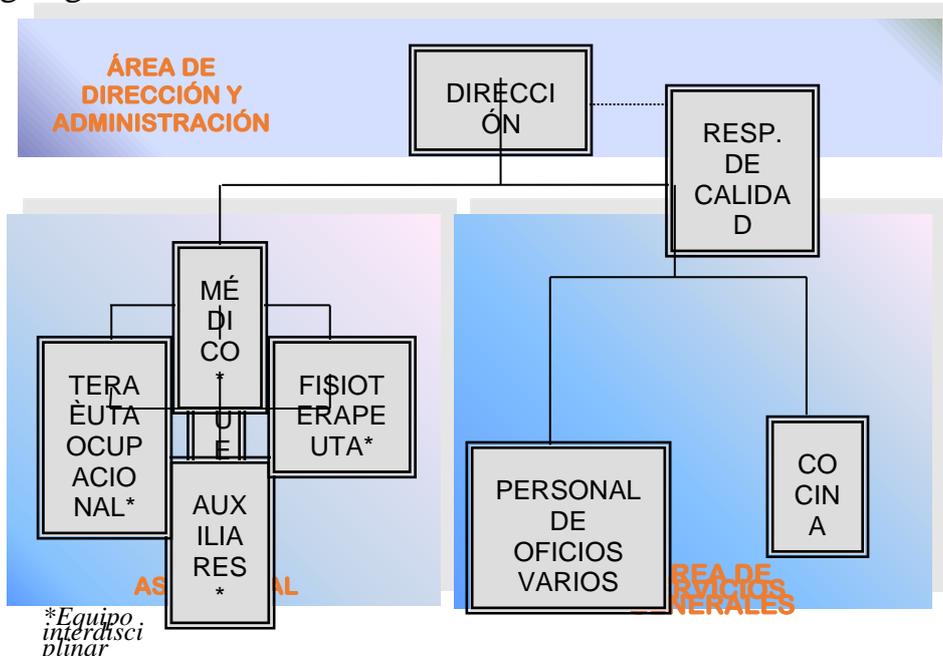
ARTÍCULO 4.- Órganos de gestión.-

El Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos constituye el máximo órgano de decisión, administración y representación de la Residencia.

La Dirección y Gestión de la Residencia estará a cargo de la entidad concesionaria y del Director del Centro, a quien corresponde la tarea de planificación, coordinación y control de los servicios del Centro, así como la determinación de las disposiciones de régimen interno que regulen el funcionamiento de la actividad y personal al servicio de la Residencia.

ARTÍCULO 5.- Organigrama y Horario de profesionales.-

A) Organigrama.



B) Horario de profesionales.

Servicio de atención	Días	Horario
Terapeuta Ocupacional	Lunes	10:00 a 15:00h
Fisioterapeuta.	Martes y Jueves	15:00 a 21:00h
Enfermera	Lunes, miércoles, viernes	09:00 a 16:00h
Médico	Martes y Jueves	13:00 a 15:30h

CAPÍTULO II INGRESO Y ADMISIONES

ARTÍCULO 6.- Usuarios de la Residencia.

1) La condición de usuario de la Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos, que tiene como consecuencia la admisión en la misma, se determinará de acuerdo con el reglamento específico de normas de ingreso y con las resoluciones de ingreso de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

2) Se establece un período de adaptación y observación que tendrá por finalidad comprobar si la persona usuaria reúne las condiciones indispensables para su adaptación a la vida en el centro y la valoración de la idoneidad del propio centro como prestador de los servicios que satisfagan las necesidades. El período de adaptación y observación tendrá una duración de 15 días, pudiendo ser ampliado durante otros 15 días si la dirección del centro lo considera conveniente.

Durante este período las partes podrán resolver unilateralmente el contrato, debiendo reintegrarle la parte proporcional correspondiente a los días que no disfrutaron en el centro.

Una vez transcurrido el mismo, el interesado consolidará su derecho a la plaza, adquiriendo la condición de usuario.

3) En la admisión en la residencia del nuevo usuario se observarán las siguientes reglas:

A) Debe tratarse de un ingreso voluntario, o, en su defecto de un ingreso con la previa autorización judicial (o en su defecto inmediata comunicación en los supuestos de urgencia), a cuyo efecto resultará obligatorio la firma del contrato de prestación de servicios residenciales, según modelo aprobado por Asor Huerta de Valdecarábanos UTE, este contrato será aprobado entre el interesado y el responsable de la Dirección del Centro.

B) En el momento de la admisión se entregarán los siguientes documentos:

1. En las plazas privadas, contrato de prestación de servicios, que proporciona el Centro, cumplimentado y firmado. En las plazas conveniadas, tendrán que aportar la resolución de ingreso.

2. Certificado médico de su estado de salud física y mental y cualquier otro informe médico que tenga el interesado para que sirva de orientación a los profesionales del departamento sanitario de la Residencia y el centro. Prescripción de medicación actualizada y dieta específica de ser el caso.
3. Declaración jurada de bienes.
4. Fotocopia del DNI y del Seguro de defunción si lo tuviere.
5. Autorización bancaria de cobro de recibo a favor de Asor Huerta de Valdecarábanos UTE.
6. Cartilla de la Seguridad Social o de otra asistencia médica si la tuviere.
7. En el caso de que así lo requiera el Centro, copia de haber presentado solicitud de valoración del grado de dependencia regulado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, o de la resolución dictada a dicho efecto.
8. En su caso, copia certificada o testimonio de la resolución judicial que modifique su capacidad y nombramiento de persona que deba prestarle las medidas de apoyo.
9. En su caso, autorización judicial de ingreso no voluntario.

C) La firma del oportuno contrato de alojamiento por el usuario/interesado y familiar, persona responsable o representante del mismo y en el cual constan, como mínimo, los aspectos siguientes:

- Precio de la estancia, tanto de la plaza ocupada como de la plaza reservada durante las ausencias.
- Servicios incluidos en el coste.
- Garantías del cumplimiento de la obligación del pago por los servicios prestados.
- Causas de extinción del contrato y procedimiento de liquidación.
- Cualquier otra condición o cláusula exigida en la normativa vigente

D) Anotación del alta en el correspondiente Registro de Usuarios. El centro dispondrá de un libro de registro de personas usuarias. En la misma fecha de formalización del ingreso, se hará constar la identidad del usuario y fecha de ingreso, anotando las incidencias relevantes (incapacitación judicial, tutor, etc.), así como fecha y motivo de baja de la persona usuaria.

E) Comunicación del alta del nuevo usuario a la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha, y a la Central de Asor Huerta de Valdecarábanos UTE. Apertura del correspondiente expediente individual del usuario,

que contendrá los documentos de carácter administrativo y documentos de carácter social y sanitario.

a) Documentos administrativos:

Existirá un expediente individual para cada usuario que contendrá, en soporte informático, documentación de carácter administrativo y de carácter social y sanitario:

- a.1) Filiación del interesado.
- a.2) Datos identificativos del familiar, persona responsable o representante.
- a.3) Fecha y motivo de ingreso o, en su caso, autorización judicial de internamiento.
- a.4) Copia del contrato de alojamiento.
- a.5) Acuse de recibo del presente reglamento que va unido al contrato.

b) Documentos de carácter social y sanitario:

- b.1) Documentos de carácter social y sanitario: Para la correcta elaboración del PIAP de cada usuario, todos los profesionales que tenga el centro mantendrán actualizado el expediente individual, con los datos sociales, sanitarios, psicológicos y la evaluación sobre las ABVD, de forma que, semestralmente o cuando se precise, se pueda evaluar la situación conjunta de cada persona usuaria.
- b.2) Y en general todos aquellos documentos de este carácter que debe presentar el interesado de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Normas de Ingreso en la Residencia.
- b.3) Los datos de carácter personal estarán especialmente protegidos, de conformidad con lo establecido en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO III

EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

RESIDENCIALES

El presente Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos, constituirá ley del contrato, que las partes aceptarán plenamente con la firma del documento contractual y se unirá al mismo como anexo.

ARTÍCULO 7.- Entre la entidad, el interesado y la persona responsable del mismo, se formalizará un contrato que regulará todos los aspectos de la relación desde su ingreso hasta su baja. Se redactará y firmará por duplicado ejemplar, a un solo efecto, entregando un ejemplar al interesado.

ARTÍCULO 8.- Si el usuario no supiese firmar, colocará la huella dactilar de índice derecho en el lugar reservado para su firma, delante de dos testigos que firmarán debajo de la impresión dactilar. De no saber firmar el responsable o representante, se actuará de idéntica forma que para el usuario. En caso de que el usuario estuviese incapacitado legalmente, firmará su tutor.

ARTÍCULO 9.- Además de los casos de rescisión de los contratos establecidos por la Ley, el presente contrato se extinguirá por las siguientes causas:

- No haber superado el periodo de adaptación o mes de prueba al no adaptarse a la convivencia en régimen residencial, respetando el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interno.
- Por la voluntad del usuario o de su representante legal, previo pago de la cantidad adeudada en el momento de la extinción unilateral. Sin perjuicio de las limitaciones que pudieran existir por resolución administrativa o judicial.
- Por mutuo acuerdo de las partes contratantes.
- Por incumplimiento por parte del usuario de los deberes de los usuarios contemplados en el Reglamento de funcionamiento y régimen interno del centro.
- Por falsedad en los datos en la declaración de ingresos y bienes
- Por incumplimiento del usuario de las estipulaciones del presente contrato, y en todo caso, del deber mismo de constituir garantía del pago de la deuda originada.
- Por fallecimiento del usuario
- Por ausencia continuada y voluntaria durante más de sesenta días o de forma alterna durante cuatro meses al año natural.

- Y en general por ser sancionado como autor de la comisión de una falta muy grave.

ARTÍCULO 10.- Los usuarios o familiares de aquel usuario que cese en este carácter (por cualquier causa) deberán retirar de la residencia, toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el improrrogable plazo de 10 días siguientes a la baja, entendiéndose que en caso contrario, la residencia podría hacer uso que estime pertinente de dichos enseres

CAPÍTULO IV

REGIMEN ECONOMICO

ARTÍCULO 11.- El régimen de precios se regulará por las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos comunicadas a la Consejería de Bienestar Social.

ARTÍCULO 12.- El pago de mensualidades se efectuará por adelantado, dentro de los cinco primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria.

Contra el pago de la mensualidad y a solicitud del usuario se expedirá por el centro la correspondiente factura. En esta factura se detallarán los servicios a los que corresponde el pago, tanto los obligatorios como los opcionales, en su caso.

En el caso de baja voluntaria el usuario deberá preavisar al centro con un mes de antelación a la fecha de baja.

ARTÍCULO 13.- El importe del precio citado en el art. 10, se entiende con impuestos incluidos.

ARTÍCULO 14.- Actualización y revisión de precios.

1) Revisión anual.- El precio se verá incrementado cada primero de año, tomándose como referencia el mayor de los siguientes valores:

- El incremento anual de las tablas salariales del Convenio Colectivo que resulte aplicable al Centro Residencial
- Índice de precios al consumo, publicados por el instituto nacional de estadísticas u organismo que pueda sustituirle (sin que éste sea de aplicación estricta).

2) Actualización del precio del servicio:

a) En función del grado de dependencia del usuario: El precio de la plaza se incrementará de conformidad al grado y nivel de dependencia (moderada, severa y gran dependencia) del usuario, valorada por profesionales cualificados (médico de residencia, médico de familia, etc.), siguiendo los criterios de Barthel. Dicha actualización del precio tendrá efectos desde el día en el que realice la valoración por la que se determine un grado y nivel de dependencia distinto al reconocido al usuario hasta ese momento, resultando de aplicación la correspondiente tarifa de las señaladas en el contrato celebrado con el usuario actualizadas conforme a lo establecido en el apartado "Actualización anual del precio del servicio" que figure en el contrato.

b) En función de la habitación del usuario: Asimismo la cantidad convenida se modificará no sólo atendiendo a los servicios propios de asistencia que necesite el usuario, sino al cambio de habitación, de acuerdo a la tarifa de precios establecida y vigente en ese momento en la Residencia.

En este supuesto, la actualización del precio tendrá lugar desde el día en el que el usuario haga uso de la habitación a la que se traslade.

En este supuesto, la tarifa será la que resulte de las consignadas en el contrato celebrado con el usuario actualizadas conforme a lo establecido en el apartado "Actualización anual del precio del servicio" que figure en el contrato.

ARTÍCULO 15.- En el precio de la estancia están incluidas las siguientes prestaciones:

a) **ALOJAMIENTO.** Se entenderá por tal, el uso de la habitación contratada, así como de las áreas y servicios comunes del centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.

La persona usuaria dispondrá de una habitación y servicio higiénico individual o compartida y podrá utilizar las zonas y espacios comunes de convivencia de conformidad con lo establecido en estas Normas de Funcionamiento. Se permitirá al usuario tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios que faciliten su adaptación al centro.

La utilización del comedor, salas de convivencia y atención y demás espacios comunes del centro estarán al servicio de las actuaciones e intervenciones asistenciales a llevar a cabo con los usuarios de la Residencia.

b) **LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.** Las habitaciones se limpiarán diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren. Las camas se harán cuantas veces resulte necesario por las características del usuario y como mínimo diariamente.

c) **LAVANDERÍA Y GESTIÓN DE ROPA.** El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo. Podrá fijarse un número mínimo de mudas de ropa interior por usuario, de acuerdo con sus características. La ropa estará debidamente marcada con el fin de garantizar, en todo caso, el uso exclusivo por su propietario y la evitación de extravíos indeseables.

El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente, o si fuere preciso con mayor frecuencia. Respeto de las restantes prendas, se observará la periodicidad necesaria.

El lavado y planchado deberá efectuarse por la entidad gestora. Los procedimientos de lavado se ajustarán a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y buen estado de conservación.

Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en la que se encuentren. En determinados casos y por razones de una mejor atención se podrá utilizar con ellos un tipo de atuendo que les sea más cómodo a ellos y a las personas que les atiendan, siempre en aras de una atención de calidad.

El centro velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.

Igualmente, cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

La lencería correrá a cargo del centro. El lavado de la lencería se efectuará con la frecuencia que requieran las necesidades de las personas usuarias.

d) PENSIÓN COMPLETA, que comprende: desayuno, almuerzo, merienda y cena, que serán supervisadas por el médico del Centro, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.

Se elaborará un menú basal y dietas especializadas en función de las patologías de las personas usuarias.

Estos menús serán supervisados por personal médico o técnico especialista en dietética y/o nutrición y serán expuestos en el tablón del centro para conocimiento de las personas usuarias. Las dietas especializadas se dispensarán siempre previa prescripción de un facultativo.

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas. Las comidas se servirán en el comedor, salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o zona de cuidados especiales.

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

e) SERVICIOS DE VALORACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. El equipo interdisciplinar del centro elaborará un Plan de Atención Individualizado (PAI) de cada persona usuaria, en el que constará la valoración integral de la persona usuaria, la detección de sus necesidades y potencialidades, el establecimiento de objetivos concretos, la determinación de programas y actividades para alcanzar los objetivos, la ejecución efectiva de dichas actividades y la evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos definidos.

En la elaboración del PAI se tendrá como referencia el principio de participación de la persona usuaria y, en su caso, de su representante legal o familiar de referencia, con el fin de fomentar la realización del mayor número de actividades posible por el usuario/a.

f) APOYO EN LAS ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA. Este servicio comprende la asistencia en la realización de las actividades básicas e instrumentales que la persona usuaria no pueda realizar por sí misma (alimentación, higiene personal, control de la medicación...).

Respecto a la higiene personal, los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel...) serán de cuenta del usuario.

Serán a cargo de las personas usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos preferidos por ellos.

En cuanto al material de incontinencia y demás productos sanitarios serán gestionados por el centro residencial con cargo al sistema de salud al que se encuentren acogidos los usuarios o, subsidiariamente, a expensas del usuario.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias, sin perjuicio de la cobertura que el sistema correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo de los/las usuarios/las las reparaciones o repuesto de los mismos.

g) ATENCIÓN SANITARIA PREVENTIVA. El servicio de atención sanitaria preventiva comprende las actuaciones de promoción de la salud, dirigidas a adquirir, mantener y mejorar unos hábitos de vida saludables. Al mismo tiempo, comprende el seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y el control de parámetros vitales en coordinación con el Sistema Público de Salud, así como el control y administración de la medicación de las personas usuarias, siguiendo la prescripción facultativa.

h) REHABILITACIÓN FUNCIONAL - ENFERMERÍA. Este servicio consiste en el desarrollo de actividades preventivas y de mantenimiento de la capacidad física y funcional de las personas usuarias, bien individuales o grupales.

Existirá un programa de atención dirigido a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

Deberá existir un expediente personal de cada usuario, en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del programa que se elabora, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el

seguimiento y evaluación del programa fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.

Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva encaminadas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como las de medicina asistencial necesarias, supervisión y control individual de medicación, cuidado y atención en períodos de enfermedad común o por necesidades sanitarias especiales que no supongan ingreso en centro sanitario, etc. Todo ello, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del sistema de salud a los que pueda estar acogido el usuario.

En caso de revisiones sanitarias periódicas, no urgentes, la persona responsable, el representante legal u otro familiar o persona en quien deleguen se encargarán del acompañamiento en el traslado del Usuario al Hospital o Servicios de Atención Especializada; realizando el Centro las correspondientes gestiones administrativas para llevar a cabo el desplazamiento. En cualquier caso, incluido el de imposibilidad de acompañar al Usuario alguna de las personas mencionadas, el propio Usuario y el firmante del contrato, como responsable solidario, asumirán las responsabilidades y gastos que puedan derivarse del traslado.

i) **ESTIMULACIÓN COGNITIVA.** Este servicio consiste en la realización por las personas usuarias, bajo supervisión del personal competente, de actividades que potencien y mejoren su autonomía y prevengan su deterioro.

j) **ATENCIÓN SOCIAL Y ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL.** El centro residencial propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de estos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos, supervisando y apoyando el mantenimiento y/o recuperación de las relaciones familiares de origen.

Igualmente se facilitará apoyo y/o ayuda para la utilización de los servicios comunitarios de ocio y tiempo libre, esparcimiento o recreo.

ARTÍCULO 16.- No está incluido en el precio de la estancia:

a) Todo el material que precise el usuario para su uso personal: sillas de ruedas, andadores, útiles de aseo personal, ropa nueva, etc.

b) Peluquería.

c) Podología.

d) Televisión individual.

e) Los costes de las excursiones programadas por la entidad a las que el usuario podrá acogerse de forma voluntaria.

f) Otras prestadas por profesionales externos. Traslados y acompañamientos fuera de la residencia. (Acompañamientos a consultas 50€ revisable anualmente).

h) Teléfono y análogo.

i) Productos farmacéuticos y médico-sanitarios que no queden cubiertos por el Sistema Público Sanitario. En caso de que el usuario no disponga de cobertura económica sanitaria (seguridad social, mutualidad, aseguradora médica, etc.), serán a su cargo los gastos de medicación que precise, pañales, transporte en ambulancias, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc.

La prestación de cualquiera de los servicios anteriormente mencionados o cualquier otro de carácter complementario, serán facturados de forma adicional a la cuota mensual.

De igual modo, lo dispuesto en el párrafo anterior no obsta para que la Residencia pueda prestar por su cuenta tales servicios a los usuarios que no puedan abonarlos.

ARTÍCULO 17.- En el recibo se detallará claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios no incluidos en la misma, a los suplidos satisfechos por cuenta y orden del usuario, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de reflejar.

ARTÍCULO 18.- En el supuesto de que los recibos de estancia mensual resultaran impagados, se pasarían al cobro por una segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución. El supuesto de nuevo impago, constituye, según el artículo 31.2, falta grave y de persistir y reiterar los impagos de los recibos de estancia mensual, podrá ser sancionado con falta muy grave, procediéndose en tal caso a la rescisión del contrato por parte de la residencia. En tal supuesto, se dará conocimiento al usuario, a la persona responsable o representante y a la Consejería de Bienestar Social (J.C.C.M.).

ARTÍCULO 19.- En el caso de ausencia voluntaria no superior a sesenta días continuados o cuatro meses alternos anuales, el Centro se compromete a reservar la plaza, debiendo satisfacer el usuario la cuota mensual como si se hubiese ocupado efectivamente la plaza.

Las ausencias forzosas por internamiento en un centro sanitario o convalecencia comportan la reserva de plaza sin límite de tiempo en las mismas condiciones de los párrafos anteriores. Se entenderá por ausencia a partir del quinto día ininterrumpido sin ocupar la plaza.

ARTÍCULO 20.- Los usuarios deberán anunciar la baja voluntaria con un preaviso de 30 días. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días como compensación.

ARTÍCULO 21.- La baja de usuario, por fallecimiento o causa de fuerza mayor, implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada.

CAPÍTULO V SERVICIOS DE LA RESIDENCIA

ARTÍCULO 22.- La vida de la Residencia se desarrollará en un clima de libertad y de respeto a la persona, con lo que no habrá otras limitaciones que

las derivadas de estos principios y del cumplimiento de los horarios internos establecidos para el normal funcionamiento de los servicios residenciales.

Ser usuario de la Residencia significa la aceptación voluntaria de las normas que en ella rigen:

- 1) Serán de estricta observancia los horarios establecidos, que estarán en el tablón de anuncios, en especial los de las comidas y cierre del Centro, debiéndose entregar al usuario los horarios que se encuentren en vigor en el momento de la firma del contrato de prestación de servicios residenciales.
- 2) Las ausencias y la impuntualidad a los horarios comunes establecidos, suponen la renuncia a los servicios residenciales correspondientes.
- 3) El desayuno, comida, merienda y cena se toman en el comedor a las horas señaladas a no ser que se disponga otra cosa en casos particulares o momentos especiales: fiestas, acontecimientos, enfermedad que suponga guardar cama.
- 4) Los regímenes especiales en las comidas se tendrán en cuenta siempre que sean determinados por el Médico de cabecera o el Especialista.
- 5) En todo momento los usuarios del centro respetarán las habitaciones de los demás, no entrando sin el debido permiso.
- 6) Se tendrá especial cuidado en comunicar los cambios de domicilio o teléfono de los familiares más allegados.
- 7) Se prohíbe fumar en las habitaciones y expresamente fumar en la cama por el riesgo de incendio que comporta debiendo respetar lo establecido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como tener estufas eléctricas o de otra índole por el riesgo de incendio que pueden provocar, por lo que se considera como una infracción muy grave.
- 8) Mantener una higiene adecuada.
- 9) El uso de aparatos de TV, radio, etc. en las habitaciones se hará de manera que el volumen del sonido no trascienda al resto de habitaciones. Tampoco se permitirá el uso de aparatos de radio en pasillos ni mantener conversaciones en los mismos de forma que por su tono o duración puedan molestar a otros usuarios.

ARTÍCULO 23. - Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento de la residencia, así como preservar los derechos de los usuarios, se establecen los horarios siguientes para las actividades que se detallan:

VISITAS: HABITACIONES ZONAS SOCIALES. El centro mantiene un horario de visitas abierto, respetándose los horarios de las comidas y descanso.

Mañanas 11:00 a 12:00 h.

Tardes 17:30 a 19:00 h.

En el régimen de visitas se respetará siempre la voluntad del usuario.

Únicamente se podrá restringir a determinadas personas este derecho si así lo manifiesta la persona usuaria expresamente por escrito o en caso de que exista constancia de una orden judicial de alejamiento.

Desde la dirección del centro se pedirá en todo momento la colaboración de familiares y amistades de las personas usuarias, en lo que se refiere a la correcta observancia de los horarios establecidos con el fin de alcanzar el mejor funcionamiento de los servicios y asegurar el correcto descanso de las personas usuarias.

Las visitas fuera del horario enunciado deberán justificar su necesidad

COMIDAS:

Para dispensar las comidas se adoptarán una de dos soluciones:

A) Se establecerán dos turnos para dispensar cada una de las comidas del día:

-Desayuno: de 9:00 a 9:30 y de 9:30 a 10:00 horas.

-Comida: de 12:00 a 13:00 y de 13:00 a 14:00 horas.

-Merienda: de 16:30 a 17:00 y de 17:00 a 17:30 horas.

-Cena: 19:00 a 20:00 y 20:00 a 21:00 horas

Nota: A las 11:00 y a las 00:00 horas se ofrecerán zumos, leche y yogures.

B) Se habilitará el espacio suficiente en la Sala contigua al comedor, bien cerrando ésta completamente al público durante los horarios de comidas, o bien estableciendo un reservado con separadores de ambiente.

Por prescripción facultativa, puede alterarse estos horarios para los usuarios que así lo necesiten.

En caso de tener previsto el usuario llegar tarde al horario señalado, deberá notificarlo para a su regreso, ser atendido.

Siempre que el espacio y el régimen de turnos lo permitan se favorecerá y alentará la posibilidad de que los usuarios puedan comer en compañía de sus familiares y visitantes, siendo a cargo de éstos la

compensación económica correspondiente y debiendo comunicarlo con 24 horas de antelación.

SALIDAS Y COMUNICACIÓN DE LOS USUARIOS CON EL EXTERIOR

Tanto las salidas como la comunicación con el exterior de los usuarios, es libre y sin ningún tipo de cortapisas por parte de la residencia. El Centro goza de un régimen de estancia completamente abierto que queda definido como régimen abierto ordinario, por lo que el usuario dispondrá de absoluta libertad de movimientos tanto en las zonas comunes del propio Centro como en su salida del mismo.

En base a este régimen abierto, el Centro no será responsable de los hechos, daños, accidentes o percances que el usuario pueda sufrir o provocar a terceros fuera de los límites del inmueble, siendo el usuario el único responsable de sus propios actos tanto dentro como fuera del mismo.

HORARIO GENERAL DEL CENTRO

Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día, si bien a fin de garantizar el descanso de los usuarios, se ruega a familiares y amigos abstenerse de efectuar visitas fuera del horario establecido.

PLAN DE ACTIVIDADES El centro residencial elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de él. Se expondrá en el Tablón de Información al Usuario

AÑO NUEVO	1 ENERO
REYES	6 ENERO
CARNAVAL	1 MARZO
SAN VALENTÍN	14 FEBRERO
VISITA A ERMITA	ABRIL
FERIA DE ABRIL	3 MAYO
DIA DEL ABUELO	26 JULIO
FIESTAS PATRONALES	25 AGOSTO
HALLOWEEN	29 OCTUBRE
NOCHEBUENA	24 DICIEMBRE
NAVIDAD	25 DICIEMBRE
NOCHEVIEJA	31 DICIEMBRE
CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS	ÚLTIMO DOMINGO DEL MES

ARTÍCULO 24.- CUSTODIA DE BIENES Y DOCUMENTACION PERSONAL DEL USUARIO.

1.- El usuario, en el momento del ingreso en el Centro deberá hacer entrega de su documentación referida a posibles seguros de decesos contratados y de la documentación sanitaria para su mejor custodia.

2.- Queda específicamente excluido de este apartado la custodia de dinero, objetos de valor y cualquier otro tipo de documentación y en especial la de naturaleza bancaria tales como chequeras, cartillas de ahorro, certificados de depósito, certificados de valores, títulos de propiedad, escrituras públicas, etc., objetos y documentación de la que el Centro declina totalmente su custodia y responsabilidad.

Los usuarios no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamentos ni alimentos, excepción de golosinas, caso de no ser diabéticos. Se agradecerá a familiares y amigos que no entreguen a los usuarios, alimentos no controlados por el personal sanitario del centro.

3.- En caso de fallecimiento, el centro pondrá todos los medios a su alcance, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados, que correrán con los gastos que se causaren. El Centro llevará a cabo un inventario de los bienes y efectos personales del usuario que en el momento del fallecimiento existan en la habitación del mismo. Dicho inventario será realizado por la Dirección del Centro o persona en quien ésta delegue, acompañado siempre de, al menos, otra persona perteneciente a la plantilla del Centro y del/ de los responsable/s del finado, o, en su defecto, de otra persona autorizada por éste/éstos últimos a dicho efecto.

4.- En el contrato de prestación de servicios residenciales el usuario deberá autorizar al Centro para que, en caso de fallecimiento, haga entrega de sus bienes y efectos personales al responsable.

5.- En el supuesto de ausencia, bien por ingreso en Centros Hospitalarios, bien por ausencia voluntaria de cualquier otra naturaleza, el usuario deberá autorizar en el contrato de prestación de servicios residenciales al responsable del mismo a retirar objetos personales de la habitación del usuario. En el caso de que dicha acción se realice por alguna persona que no sea el/los responsable/s autorizados, habrá de contar con autorización escrita bien por parte del usuario, o por el/los responsable/s autorizado/s. El Centro no atenderá requerimiento alguno que no sea acompañado de dicha autorización.

6.- Toda la ropa de uso personal deberá estar marcada para facilitar su distribución y evitar pérdidas indebidas.

ARTÍCULO 25.- Se establece la obligación periódica por parte de la dirección de la residencia, de informar a los usuarios y personal laboral de las medidas de seguridad y plan de evacuación y emergencia y del Centro y de las instrucciones a seguir que al efecto se establezcan.

ARTÍCULO 26.- Protocolos de aplicación en el Centro

.A continuación se listan los protocolos y programas con que cuenta el centro:

- ✓ Protocolo de Acogida de la persona usuaria.
- ✓ Protocolo de Alimentación
- ✓ Protocolo de Aseo e Higiene personal
- ✓ Protocolo de Caídas
- ✓ Protocolo de Lesiones por presión
- ✓ Protocolo de Movilizaciones
- ✓ Protocolo de Incontinencia y utilización de absorbentes
- ✓ Protocolo de Sujeciones físicas y farmacológicas
- ✓ Protocolo de Tratamiento Farmacológico
- ✓ Protocolo de Emergencias (Sanitarias y otras)
- ✓ Protocolo de Prevención de Legionelosis
- ✓ Protocolo de Fallecimiento
- ✓ Protocolo de Limpieza del centro
- ✓ Protocolo de Mantenimiento de las Instalaciones.
- ✓ Procedimiento de Valoración Geriátrica Integral
- ✓ Procedimiento de Actuaciones en Cocina y Servicio de Comedor
- ✓ Procedimiento de Lavandería y Mantenimiento de ropa de los usuarios
- ✓ Procedimiento de Baja del Servicio
- ✓ Programa de Intervención con familias
- ✓ Programa de Animación Sociocultural
- ✓ Manual APPCC
- ✓ Documento de Seguridad de Protección de Datos
- ✓ Procedimiento de Calidad de Control de la documentación
- ✓ Procedimiento de Calidad de Control de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas
- ✓ Procedimiento de Calidad de Contexto de la Organización

- ✓ Procedimiento de Calidad de Riesgos y oportunidades
- ✓ Procedimiento de Calidad de Formación
- ✓ Procedimiento de Calidad de Control de los equipos
- ✓ Procedimiento de Calidad de Compras y evaluación de proveedores
- ✓ Procedimiento de Calidad de Satisfacción del cliente
- ✓ Procedimiento de Calidad de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- ✓ Procedimiento de Calidad de Auditorías Internas
- ✓ Plan de autoprotección debidamente registrado en el registro de planes de autoprotección de Castilla-La Mancha.

ARTÍCULO 27.- Sistema de gestión de Calidad. En el Centro está implantado Sistema de Calidad

- Calidad (UNE-EN **ISO 9001:2015**) con nº de certificado **34/5200/18/0526** Prestación de servicios residenciales, sociosanitarios y de envejecimiento activo a personas mayores válidas y asistidas en régimen de estancia completa.
- Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado (**UNE 158101:2015**) con nº de certificado **34/4500/18/0527**
- La residencia está acreditada por entidad certificadora externa, promoviendo que el sistema de atención a mayores ofrezca garantías y seguridad

CAPITULO VI

DERECHOS DEL USUARIO

ARTÍCULO 28.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, estas normas de funcionamiento establecen los siguientes derechos de las personas usuarias:

1. Derecho a la PROTECCIÓN SOCIAL.

2. Derecho a la INFORMACIÓN, en concreto derecho a:

- a. A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
- b. A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- c. A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- d. A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.
- e. A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- f. A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.
- g. A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.

3. Respecto al TIPO DE ATENCIÓN a recibir tendrán los siguientes derechos:

- a. A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.
- b. A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la presente Ley.
- c. A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley
- d. A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
- e. A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.

- f. A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

ARTÍCULO 29.- DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, estas normas de funcionamiento establecen el presente catálogo de deberes de las personas usuarias:

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.
2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:
 - a. Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
 - b. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
 - c. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.
3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales, tendrán los siguientes deberes:
 - a. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
 - b. Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.
 - c. Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.
 - d. Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
 - e. Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.
4. A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

CAPITULO VIII
DEBERES Y OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE Y/O
REPRESENTANTE

ARTÍCULO 30.-

1. Consciente de su responsabilidad, procurará tener un contacto permanente con el Usuario e incorporarlo a la célula familiar en fechas especialmente significativas y colaborará con el Centro en lo que le

- sea posible.
2. En caso de enfermedad, el usuario que necesite consulta médica externa o internamiento en Centro Sanitario, se hará cargo del acompañamiento y atención que en estos casos precise el usuario.
 3. El/Los responsable/s y/o representante/s del Usuario acepta/n las obligaciones que de la firma del contrato recaen sobre él en sus diversas cláusulas.
 4. El/Los responsables/s y/o representante/s autorizan a este Centro a actuar y tomar decisiones que con carácter urgente pudieran ser necesarias con el estado de salud del Usuario, tales como traslados en caso de urgencia y comunicaciones al familiar a posteriori sobre dichos traslados.
 5. Igualmente, el/los responsable/s y/o representante/s se obligan a cumplir, respecto del usuario, lo dispuesto en los siguientes apartados:
 - a) Atenderlo en cualquier ocasión que el mismo tenga que dejar el Centro, bien sea de forma temporal (visitas médicas, gestiones, etc.), bien definitivamente.
 - b) A suministrar al usuario todos aquellos objetos que sean de uso personal y que no estén incluidos dentro del Régimen del Centro (en su caso, artículos de higiene, ropa, muletas, sillas de ruedas, andadores, etc.).
 - c) A hacerse cargo de las actuaciones y trámites en el supuesto de fallecimiento del usuario.
 - d) A cumplir el contrato, y en especial, a solicitud del Centro Residencial, a cumplir las siguientes obligaciones en nombre del usuario previa autorización de éste la cual deberá hacerse constar en el contrato de prestación de servicios residenciales:
 - Presentar en su nombre la solicitud de valoración del grado de dependencia regulado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, así como a presentar cuantas solicitudes de revisión del citado grado pudieran ser necesarias a instancia del centro.
 - Solicitar en su nombre el reconocimiento de las prestaciones que correspondan al usuario en aplicación de la citada Ley, así como a solicitar cuantas actualizaciones sean necesarias.
 - Solicitar y realizar en su nombre las actuaciones necesarias para obtener cuantas otras ayudas resulten beneficiosas para el usuario.
 - Dar cuenta al Centro, mediante entrega de la correspondiente copia, de la presentación de la solicitud del grado de dependencia, de su revisión, y de la resolución por la que se conceda al Usuario la consiguiente prestación al amparo de la

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, o de cualquier otra norma.

CAPITULO IX
DE LOS ORGANOS DE REPRESENTACIÓN Y
PARTICIPACIÓN

ARTÍCULO 31.-

1) En este Centro existe la **Junta de Usuarios y Familiares**, como órgano colegiado de representación de los mismos, para la defensa de sus intereses.

- 2) La Junta de Usuarios y Familiares estará integrada por cinco miembros, cuatro elegidos entre los usuarios y uno entre los Familiares por aquellos que ostenten tal condición.
- 3) Serán funciones de la Junta de Usuarios y Familiares las siguientes:
- a) La defensa de los derechos e intereses de sus representados.
 - b) Recibir información sobre la evolución general del centro.
 - c) Conocer el programa de actividades del centro.
 - d) Conocer la memoria anual del centro
 - e) *Proponer acciones y actividades destinadas a fomentar la participación de las familias*
 - e) *Elevar a la Dirección del centro propuestas relativas a la mejora de los servicios, así como comunicar a la misma las anomalías o irregularidades que se observen en su funcionamiento.*
- 4) La organización y funcionamiento de la Junta de Usuarios y Familiares será democrático y se establecerá en su reglamento de creación y funcionamiento, inspirándose en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

CAPITULO X DE LAS FALTAS Y SANCIONES

ARTÍCULO 32.- Las faltas sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

1) Son faltas leves:

- a) Alterar ocasionalmente las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el Centro.

- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro sin causar daños o perturbar las actividades del mismo.
- c) Promover y participar en altercados, riñas o peleas, perturbando levemente el orden.
- d) No comunicar las salidas del Centro.
- e) La desidia y abandono ocasional de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.
- f) Negarse o impedir ocasionalmente que se realice la limpieza diaria de su habitación.

2) Son faltas graves:

- a) La reincidencia de las faltas leves, desde la tercera cometida
- b) Alterar de forma habitual las normas de convivencia del Centro creando situaciones de malestar en el mismo.
- c) Entorpecer de forma habitual la buena marcha del Centro.
- d) No comunicar la ausencia del Centro, cuando esta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cinco días.
- e) La demora injustificada y ocasional en el pago de los servicios.
- f) Utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizadas.
- g) Fumar en las habitaciones.
- h) Causar daños intencionadamente en las instalaciones y medios del Centro o enseres del personal o de cualquier usuario.
- i) La sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.

3) Son faltas muy graves:

- a) La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.
- b) La embriaguez habitual o la drogadicción
- c) La sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.
- d) Causar daños intencionadamente en las instalaciones y medios del Centro o enseres del personal o de cualquier usuario.
- e) Falsear u ocultar datos en relación al disfrute de cualquier prestación o servicio; falsear u ocultar declaración o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de usuario.
- f) La demora injustificada en dos meses consecutivos o con carácter habitual (tres o más veces en meses alternos durante un año natural) en el pago de los servicios.
- g) No comunicar la ausencia del Centro residencial cuando esta tenga una duración superior a cinco días.

- h) La agresión física o malos tratos graves a otros usuarios, personal del Centro o cualquier persona que tenga relación con él. Asimismo promover y participar en altercados, riñas o peleas causando lesiones a las personas o produciendo daños en las instalaciones del Centro.
- i) El intento o acoso sexual o de otra índole a cualquier otro usuario o persona de la residencia.
- j) Cometer delitos dentro de la residencia o sus proximidades.

ARTÍCULO 33.- Cuando se dieran aquellas causas apuntadas en el apartado 3º del artículo anterior, susceptibles de estar tipificadas en las Leyes Penales como delito o falta, la dirección del Centro, lo pondrá en conocimiento de la jurisdicción penal. Hasta tanto no se resuelva por la jurisdicción penal lo que proceda, quedará suspendida la relación usuario-residencia, el cual volverá al domicilio propio o de la persona responsable o representante, conservando sólo un derecho preferente al reingreso en las plazas libres que se produjeran en la Residencia, en caso de resultar declarado no culpable.

ARTÍCULO 34.- Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior, serán las siguientes:

- 1) Por faltas leves:
 - a) Amonestación verbal privada.
 - b) Amonestación individual por escrito.
- 2) Por faltas graves: Suspensión de los derechos de usuario por un tiempo no superior a seis meses.
- 3) Por faltas muy graves:
 - a) Rescisión del contrato de alojamiento y pérdida definitiva de la condición de usuario del Centro.
 - b) Rescisión del contrato de alojamiento y pérdida definitiva de la condición de usuario del Centro, con inhabilitación para pertenecer a cualquier otro Centro de la Tercera Edad.

ARTÍCULO 35.- Las sanciones serán impuestas por el director del centro, observando las normas oportunas de procedimiento y dando cuenta al Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos, a la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha y a la Asor Huerta de Valdecarábanos UTE para su archivo y anotación en el expediente personal en su caso.

ARTÍCULO 36.- 1) Las faltas leves prescribirán a los tres meses, las graves a los seis meses y las muy graves al año. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día siguiente a aquel en que se hubiere cometido.

2) El plazo de prescripción se interrumpirá a la recepción del escrito por el usuario, en el que se le comunica la incoación del expediente disciplinario y el nombramiento de instructor.

Si el expediente se paralizase por causa ajena a la voluntad del expedientado, transcurrido un período de dos meses sin reanudarse, seguirá contando el plazo de prescripción.

ARTÍCULO 37.- 1) Las sanciones impuestas a los usuarios serán anotadas en su expediente personal. Estas anotaciones quedarán canceladas, salvo en caso de pérdida definitiva de la condición de usuario, y siempre que el Patronato considere que el sancionado ha observado un normal comportamiento durante los siguientes plazos:

- a) Sanciones por faltas leves: tres meses.
- b) Sanciones por faltas graves: seis meses.
- c) Sanciones por faltas muy graves: un año.

2) Estos plazos serán contados a partir de la fecha de cumplimiento de la sanción.

Las sanciones se rigen según la Ley 14/2010 de 16 de Diciembre de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

CAPITULO XI PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

ARTÍCULO 38.- Denunciado ante el Ayuntamiento un hecho susceptible de ser tipificado como falta, con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento, el Ayuntamiento llevará a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo y decidirá por mayoría absoluta de su número legal de miembros:

- a) En primer lugar, sobre el carácter del hecho con objeto de definir su gravedad.
- b) En segundo término, en caso de riesgo inmediato para la integridad física de los usuarios, y de modo absolutamente excepcional, propondrá a la Dirección del Centro la adopción de medidas cautelares.

Cuando se estime la falta como leve, el Patronato habrá de decidir sobre la sanción a imponer, con citación previa y audiencia, si fuere posible, del interesado.

Cuando la falta se estime grave o muy grave, la Dirección del Centro designará un Instructor, quien a la mayor brevedad posible, realizará la investigación adecuada, con objeto de elevar la propuesta que estime procedente de acuerdo con la normativa en vigor, oídos el interesado y el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 39.- Contra la sanción impuesta podrá formularse recurso o queja ante el Ayuntamiento, con independencia y sin perjuicio de cualquier otra acción que se estimen oportunas.

CAPÍTULO XII PROTECCIÓN DE DATOS

ARTÍCULO 40.- PROTECCIÓN DE DATOS Y AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA SU CESIÓN A TERCEROS.

A los efectos de la Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, en el contrato de prestación de servicios residenciales el usuario y responsable consiente expresamente que sus datos personales sean registrados en un fichero cuyo titular es la Residencia, quien les dará el tratamiento necesario para gestionar el presente contrato.

En dicho momento, los que suscriban el contrato de prestación de servicios, autorizarán a la Residencia para que dichos datos sean cedidos o comunicados a terceros ya sean personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con la prestación de servicios del presente contrato y especialmente las

relacionadas con los datos de salud, sean informados o cedidos a entidades sanitarias ya sean públicas o privadas, entidades aseguradoras, organismos de la Seguridad Social y Administraciones Públicas en aras al reconocimiento de la situación de Dependencia; datos de la cuenta bancaria que se firmarán a bancos, cajas de ahorro y cajas rurales; y otros órganos de las Administraciones Públicas cuando la comunicación o cesión se realice para cumplir los fines de la presente relación jurídica. En ningún caso se utilizarán los datos con finalidades diferentes a las indicadas, ni se comunicará dato alguno a cualquier persona ajena a la relación existente entre ambas partes, salvo autorización expresa no mencionada anteriormente.

Igualmente, una vez que se informe al usuario y su representante, en lo referente a sus datos personales, podrán ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de los que sean titulares dirigiéndose, por medio de carta a:

Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos
C/ Federico Martín Bahamontes, 15
45750 Huerta de Valdecarábanos
Toledo

CAPÍTULO XIII **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

ARTÍCULO 41.- NOTIFICACIONES.

A efectos de notificaciones y/o comunicaciones en relación con las variaciones en el estado de salud del usuario o sobre las condiciones económicas o de funcionamiento del Centro, el usuario y el responsable deberán de facilitar el correspondiente domicilio a efectos de notificaciones.

ARTÍCULO 42.- JURISDICCION.

Para cualquier divergencia o litigio que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de lo estipulado en este documento, las partes firmantes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales

de Toledo. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 90.2 de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, la cual establece que será abusiva la cláusula que establezca la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquel en que se encuentre el bien, si éste fuera inmueble.

Así mismo, cualquier divergencia o litigio que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de lo estipulado en este documento, podrá tener resolución a través del Sistema Arbitral de Consumo para aquellos conflictos de consumo que se plantearan por usuarios que ocupen plaza privada.

DISPOSICIÓN FINAL

El reglamento se hallará de modo permanente a disposición de los usuarios y familiares en la recepción de la Residencia a los efectos de su debido conocimiento. Al producirse un nuevo ingreso, por parte de la Dirección del Centro se entregará a la persona usuaria un ejemplar del reglamento a los referidos efectos, de lo que se dejará constancia expresa.

Diligencia.- Para hacer constar que el presente Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interior de la Residencia Municipal de Huerta de Valdecarábanos, ha sido aprobado por La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

ANEXO I

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN LA LISTA DE ESPERA PARA EL INGRESO EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL

DATOS DEL SOLICITANTE:

NOMBRE Y APELLIDOS:

D.N.I:

FECHA DE NACIMIENTO:

ESTADO CIVIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO DE CONTACTO:

Nº DE HIJOS:

DATOS DEL CÓNYUGE NOMBRE Y APELLIDOS:

D.N.I:

FECHA DE NACIMIENTO:

Y para que conste, a sus efectos, ante el Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos, firmo la presente solicitud en el lugar y fecha consignados.

En Huerta de Valdecarábanos ade.....de 200.....
FIRMA SOLICITANTE

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos, el Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos informa que los datos personales facilitados serán incorporados al Fichero declarado ante la Agencia Española de Protección de Datos bajo el nombre “RESIDENCIA DE ANCIANOS” y serán tratados tanto de manera automatizada como en soporte papel, respetando la legislación vigente, la privacidad de los usuarios y el secreto y seguridad de los datos personales adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias. La finalidad del fichero uso administrativo y facturación de la residencia de ancianos.

Se puede ejercitar, en todo momento, los derechos reconocidos en la LOPD, de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en las oficinas del Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos, Plaza de la Constitución, 1 45687 HUERTA DE VALDECARÁBANOS (Toledo)@.....

ANEXO II

ACUERDO DE ADMISIÓN EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE MAYORES DE HUERTA DE VALDECARÁBANOS

Este ACUERDO está regulado por el Reglamento de la Residencia Municipal de Mayores, aprobado en Sesión Plenaria el _____.

En Huerta de Valdecarábanos a __ de _____ de 20__.

REUNIDOS

De una parte, D/Dña _____, en nombre y en representación de la Residencia Municipal de Mayores,

Y, de otra parte, D/Dña _____, mayor de edad, con DNI. _____ (en adelante residente), actuando por sí mismo o en representación de D/Dña _____, con DNI. _____, en nombre del cual actúa en calidad de _____.

ACUERDOS

1.- Que _____, acepta libremente el ingreso en la Residencia de Huerta de Valdecarábanos (Toledo); que reconoce haber sido informado de los Servicios y Recursos materiales y humanos ofertados en el Centro, así como la normativa vigente en el mismo; que es conocedor y posee el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia.

El residente ingresará en la Residencia en fecha _____.

2.- Que el precio estipulado para la estancia de personas usuarias será de _____ euros mensuales durante el año 20___. Si durante el periodo de prueba o pasado dicho periodo se observa que el residente sufre una disminución en el nivel de autonomía personal, la cuota establecida podrá incrementarse, mediante acuerdo del Ayuntamiento en función de los informes médicos y de la Dirección del Centro, hasta un 50% de la base imponible.

3.- La cuota establecida se abonará por domiciliación bancaria en la cuenta que el Ayuntamiento establezca, dentro de los diez primeros días de cada mes. Dicha cantidad se revisará y actualizará anualmente con la subida de IPC.

4.- Que el residente, una vez aceptado su ingreso por el Ayuntamiento, tendrá un mes de prueba durante el cual la dirección del Centro comprobará si es apto para la convivencia con los demás residentes. Transcurrido este plazo, el ingreso será definitivo.

5.- Que los DERECHOS del residente son:

1. Derechos de los usuarios.

a. Derechos relacionados con la protección social:

Las personas usuarias del Centro tendrán los derechos relacionados con la protección social contenidos en el artículo 7 de la Ley 14/2010: al acceso al servicio en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.

b. Derechos relacionados con la información

- A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que el afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.

- A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento del servicio, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o de convivencia, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.
- A acceder en cualquier momento a la información de su Historia Social Individual, y a obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su Historia social, sin perjuicio del acceso por motivos de inspección, así como a la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.
- A disponer de los recursos, y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades del idioma como por alguna discapacidad.

2. Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:

- A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.
- A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.
- A recibir un servicio de calidad en los términos establecidos en la Ley de Servicios Sociales 14/2010.
- A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación del servicio en los términos establecidos en la Ley 14/2010.
- A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
- Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.
- A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la Ley 14/2010 de Servicios Sociales y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Servicios Sociales.

a. Otros derechos

- La permanencia en el centro hasta su muerte, su abandono voluntario o su expulsión por causas justificadas.
- Disfrutar hasta 60 días de vacaciones al año, con derecho a la reserva de su plaza siempre y cuando se satisfagan las correspondientes cuotas durante este tiempo vacacional.

- Ausentarse del centro para residir con sus familiares cuanto tiempo lo deseen siempre y cuando no supere los tres meses, con reserva de su plaza en tanto en cuanto las cuotas mensuales sigan siendo abonadas.
- En caso de defunción del residente sin ningún familiar la Residencia de Mayores se obliga a ofrecerle un entierro digno, de acuerdo con sus creencias si éstas fueren conocidas.
- Los residentes podrán utilizar todas las instalaciones y servicios del Centro dentro de las normas que se establezcan.
- Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.
- Al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
- A la máxima intimidad personal en función de las condiciones de la Residencia.

6.- Son DEBERES de las personas residentes

a. Las personas usuarias del Centro tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

b. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamiento y servicio, tendrán los siguientes deberes:

- Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento del servicio, así como comunicar a la Administración las variables de las mismas.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y del centro.

c. Respecto a la colaboración con los profesionales que ejercen su actividad en el Centro, tendrán los siguientes deberes:

- Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
- Cumplir las disposiciones contenidas en el contrato como usuario del Centro.
- Comparecer ante el Ayuntamiento cuando la tramitación del expediente o la gestión del servicio así lo requiera.
- Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del servicio del que es usuario.
- Contribuir a la financiación del coste de la prestación del servicio, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.

d. Otros deberes del usuario

- Ingresar en el centro con sus ropas y enseres de uso personal.
- Abonar puntualmente en la forma establecida en estas condiciones las cuotas mensuales correspondientes por la estancia en la Residencia que

se fijen por la Corporación Municipal a través de su Ordenanza, así como la revisión económica que ésta pueda sufrir, actualizando el pago de acuerdo a la misma.

- Cumplir con exactitud las disposiciones de régimen interno establecidas por la Dirección del Centro.
- Solicitar el empadronamiento ante la Corporación Local, señalando como domicilio a efectos del mismo el del Centro.
- Abonar los gastos excepcionales de cuidado por ingreso hospitalario, así como los gastos de desplazamiento y farmacéuticos derivados del mismo, y abonar también los gastos de defunción, bien a través de sus propios recursos, a través de familiares o de recursos de la Seguridad social o aseguradoras privadas, eximiendo con esta obligación al Ayuntamiento de pagar estos gastos.

Serán por cuenta del residente los daños y perjuicios por accidente o percance sufridos por éste fuera del Centro.

Los residentes que carezcan de herederos forzosos a tenor del artículo 807 del Código Civil, podrán otorgar testamento designando heredero universal de sus bienes al Ayuntamiento de Huerta de Valdecarábanos. El Ayuntamiento, sólo podrá destinar las rentas o productos de esos bienes a gastos de mantenimiento o inversiones en la Residencia Municipal de Mayores. El testamento deberá otorgarse en el plazo de tres meses a partir de la fecha en que adquiera la condición de residente fijo.

7.- Que el centro no se hace responsable de los daños y perjuicios por accidente o percance sufridos por el residente fuera del Centro.

8.- Que la demora injustificada en el pago de la estancia, de dos mensualidades se considera en el régimen disciplinario como una falta muy grave, por lo que el Ayuntamiento podrá resolver la expulsión definitiva del residente del Centro.

9.- Que el residente que libremente decida causar baja voluntaria en el servicio deberá comunicarlo a la Dirección del Centro con una antelación mínima de 15 días. En tal supuesto, si cumple el plazo de preaviso abonará la parte proporcional a su estancia real, en caso de incumplir dicho plazo abonará la mensualidad completa.

10.- Causas de extinción del contrato y procedimiento de liquidación.

- Por la renuncia voluntaria de la persona interesada.
- Por el incumplimiento grave y reiterado de los horarios de entrada y salida del Centro, de sus normas de organización y funcionamiento en su conjunto.

- Por variaciones en el estado de salud, autonomía personal o situación socio-familiar, pasando a una situación de dependencia que no pueda ser atendida en el Centro.
- Por la manifestación de circunstancias que produzcan una intensa y repetida alteración de la convivencia en el servicio o afecten negativamente a otras personas atendidas en el mismo.
- Por el ingreso en otro centro residencial.
- Por fallecimiento.
- Por otras circunstancias no contempladas anteriormente que puedan ser valoradas por el Equipo Técnico del Centro.

El tributo se devengará mensualmente y se pagará por meses anticipados, dentro de los diez primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria.

Si la fecha de ingreso no coincide con el día primero de mes, la cuantía del tributo a abonar por la primera mensualidad se prorrateará por el número de días de estancia efectiva, de igual manera se procederá en el caso de fallecimiento del residente.

Durante el periodo de vacaciones o periodos de tiempo que el residente pase con sus familiares por voluntad propia y siempre y cuando abonen las correspondientes cuotas, tendrán derecho a la reserva de su plaza, no excediendo más de tres meses de forma continuada.

REGIMEN DISCIPLINARIO:

El incumplimiento de las obligaciones constituye una falta, que podrá ser leve, grave o muy grave. Sin perjuicio de las conductas que puedan ser consideradas incluidas en la sintomatología de la enfermedad del usuario, los usuarios o familiares que por acción u omisión causen alteraciones en el Centro, perturben el régimen de convivencia del mismo, falten al respeto a los demás usuarios, familiares o personas que por cualquier motivo se encuentren allí serán responsables por los daños y perjuicios causados, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pueden incurrir y que les sea exigida ante los Juzgados y Tribunales competentes.

Clasificación de las faltas:

a. Son faltas leves:

- i. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en la Residencia.
- ii. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios o perturbar las actividades del Centro.

iii. Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo. Estas faltas serán amonestadas verbalmente o por escrito, por parte de la Dirección del Centro.

b. Son faltas graves:

i. La reiteración de las faltas leves desde la tercera cometida.

ii. Alterar las normas de convivencia de forma habitual.

iii. No comunicar la ausencia del Centro a la Dirección del mismo, cuando ésta tenga una duración superior a 27 horas e inferior a 5 días.

iv. La demora injustificada de un mes en el pago de la estancia.

v. Utilizar en el Centro aparatos o herramientas no autorizados previamente por la Dirección del mismo.

vi. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.

El Ayuntamiento, a propuesta de la Dirección de la Residencia, podrá imponer la suspensión de los derechos del residente por un tiempo no superior a 6 meses.

c. Son faltas muy graves:

i. La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.

ii. La agresión física o malos tratos graves a otros usuarios y/o personal del Centro.

iii. La demora injustificada de dos mensualidades en el pago de una estancia.

iv. No comunicar la ausencia del Centro cuando ésta tenga una duración superior a 5 días.

El Ayuntamiento, a propuesta de la Dirección de la Residencia, podrá imponer la suspensión de los derechos del residente por un tiempo superior a 6 meses e incluso la pérdida definitiva de la condición de residente.

El Ayuntamiento y la Residencia no se hacen responsables de los objetos de valor, joyas y/o dinero de los que el/la residente sean portadores dentro de la residencia.

En prueba de conformidad de las partes contratantes firman este ejemplar en la localidad y en la fecha arriba indicadas.

EL RESIDENTE

LA DIRECCION

EL FAMILIAR O REPRESENTANTE

.....
DILIGENCIA. - Para hacer constar que el presente reglamento de régimen interno de la Residencia de la Tercera Edad de Huerta de Valdecarábanos, ha sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en sesión de 17 de marzo de 2023.

LA SECRETARIA