

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
PARQUE DE LA LUZ**

TITULO I

IDENTIFICACION DEL CENTRO, TITULARIDAD Y CARACTERÍSTICAS

IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

PARQUE DE LA LUZ es un Centro de Atención de Servicios Sociales de titularidad privada, con domicilio social en Pola de Siero , calle Capitán General Gutierrez Mellado , nº 1-3, C.P. 33510, teléfono 985726651.

DEPENDENCIA PATRIMONIAL

La titular de su explotación es la empresa LLANRETED, S.L., inscrita en el registro mercantil de Asturias en el tomo 1009, libro 0, folio 44, hoja AS-447 y con C.I.F. B-33966246.

FILOSOFIA

PARQUE DE LA LUZ se concibe como un centro laico, respetuoso y tolerante con las convicciones políticas, religiosas y morales de sus clientes y sin más limitación para la convivencia que el respeto a las normas democráticas y constitucionales.

Sus principios son la Atención y Asistencia Integral a personas mayores y familiares con proyección a corto, medio y largo plazo en un entorno abierto al medio comunitario que facilite y posibilite las relaciones sociales y las actividades de ocio y tiempo libre..., con una metodología basada en la adopción de decisiones a partir de las conclusiones de un equipo interdisciplinar , y consensuadas en todo caso con la persona usuaria y sus familias (especialmente en aquellas cuyos familiares padecen deterioros cognitivos moderados y graves), dirigidas a mejorar y/o mantener la capacidad

funcional, prevenir el incremento de la dependencia y controlar terapéuticamente las enfermedades.

Por otra parte , el PARQUE DE LA LUZ busca trabajar con las personas usuarias para asegurarles modos de vida saludables encaminadas a reforzar afectos positivos hacerles sentir satisfechos con su vida y transmitir sentimientos de alegría siempre con el valor presente de anteponer lo que piensan y siente los usuarios.

CAPACIDAD AUTORIZADA.

En su modalidad de Alojamiento GERONTOLOGICO JOVELLANOS tiene capacidad para 44 personas usuarias en régimen de alojamiento. Se encuentra inscrito en el Registro de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda con el Nº 318.

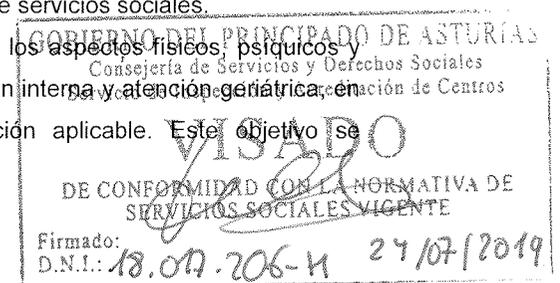
El centro se destina a la atención de personas mayores según marca la legislación vigente.

En el caso de personas usuarias que ocupen plazas concertadas con la administración u organismos públicos, así como quienes ingresen por mediación de la Fundación Municipal de Servicios Sociales, la Fiscalía o por orden judicial, sus requisitos de acceso, condiciones económicas y rescisión de contrato estarán sujetos a lo que determine la entidad con la que tienen concertada la plaza en el centro o a lo que los citados entes establezcan.

OBJETIVOS

Primero.- La atención de personas mayores según el artículo 3 de la ley 7/1991, de 5 de abril, Ley de asistencia y protección del anciano, y Decreto 43/2011, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de autorización, acreditación, registro e inspección de centros de atención de servicios sociales.

Segundo.- La atención integral al anciano en los aspectos físicos, psíquicos y sociales, garantizando una buena organización interna y atención geriátrica, en cumplimiento de lo previsto en la legislación aplicable. Este objetivo se



desarrollará a través del Plan General de Intervención del centro como documento interno que regula su funcionamiento y prestación de servicios.

Tercero.- Acción preventiva personalizada a cada usuario .- mediante la elaboración de un Plan Individual de Atención (PIA) en donde el equipo interprofesional tras el ingreso , valoración del periodo de adaptación y en colaboración con la persona usuaria o su familia ,se marcan objetivos en los aspectos físicos, psíquicos y sociales, promocionando el mantenimiento de sus conexiones personales y sociales. Este documento (PIA), será revisado periódicamente y se atenderá a las preferencias de la persona usuaria o familiar , previa consulta de ellas.

TITULO II

CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISION DE LAS PERSONAS

USUARIAS

INGRESO Y ADMISION.

El ingreso en PARQUE DE LA LUZ es estrictamente voluntario, manifestando su conformidad de forma expresa y fehaciente de la persona usuaria mediante la firma del "Contrato de servicios - Consentimiento informado para el acceso al centro".

Las solicitudes de ingreso se formularán a la dirección del centro o persona que le sustituya, quien informará sobre las condiciones de acceso. En el caso de plazas concertadas con la administración el trámite de ingreso podrá realizarse a través de los cauces y procedimiento administrativo en vigor.

Cuando la persona usuaria no acredite disponer de suficientes garantías económicas para cubrir los costes de estancia dicho contrato de servicios – consentimiento informado para acceso al centro, será suscrito también por un familiar, persona responsable del usuario o representante legal del mismo.

El nuevo usuario aportará al ingreso todos los informes técnicos que puedan favorecer una valoración integral del mismo y la elaboración de programas de atención personalizada.

R.R.I. PARQUE DE LA LUZ

Al ingreso, se realizarán revisiones y evaluaciones técnicas consideradas oportunas por parte de los Servicios médicos del Centro.

Documentación que se deberá aportar en el momento del ingreso:

- Original y copia del NIF.
- Original y copia de la tarjeta sanitaria.
- Documentos relacionados con su historial de salud, entre los que se incluirá un informe médico actualizado.
- Datos de cuenta bancaria.
- Copia de la póliza de decesos si la tuviera.
- Así mismo el centro abrirá a la nueva persona usuaria, una ficha personal en la que se registrarán diversos datos personales y la de los familiares de referencia o personas allegadas.

TITULO III

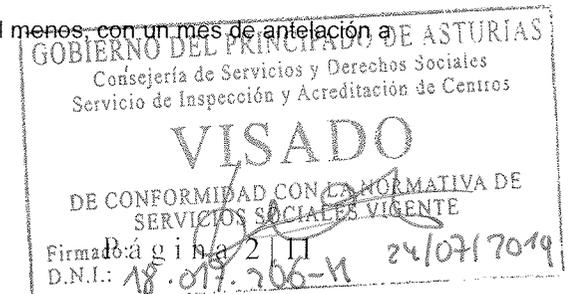
REGIMEN ECONOMICO Y CONDICIONES DE PAGO

1. Tarifas y forma de pago.

Los precios de los servicios prestados por PARQUE DE LA LUZ serán comunicados anualmente a la Administración de Servicios Sociales del Principado de Asturias y expuestos en el tablón del Centro.

Igualmente dichos precios serán comunicados a las personas usuarias por escrito en el propio "contrato de servicios -consentimiento informado para el acceso al centro".

En todo momento, con anterioridad a la prestación de un servicio a los usuarios o visitantes, éstos tendrán derecho a estar debidamente informados del precio y forma de pago del servicio o actividad en cuestión. La modificación o actualización de precios será comunicada a los afectados mediante nota en el tablón de anuncios del centro, publicada, al menos con un mes de antelación a la modificación y/o actualización.



El pago de los servicios y actividades ordinarias se realizarán en función de la tarifa establecida y la forma de contratación realizada en el momento del ingreso. El pago se realizará por anticipado, dentro de los cinco primeros días de cada mes en el supuesto de contratación de los servicios por meses; en el caso de contratación de los servicios por días o semanas, el pago se efectuará en el momento de la contratación de los servicios.

Mensualmente el centro expedirá las correspondientes facturas donde se detallan los servicios a pagar por los usuarios.

En el supuesto de que las facturas de estancia resultaran impagadas, se pasarían al cobro por una segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados de la devolución. El supuesto de nuevo impago da derecho a la rescisión unilateral del contrato por parte del Centro.

1.1. Bajas voluntarias del usuario

a) En caso de baja voluntaria del usuario no procederá devolución económica alguna por parte del Centro.

b) En caso de baja por adquirir la condición de usuario de ERA en el propio centro, se procederá a la devolución del importe correspondiente en el mes siguiente. No se procederá a la devolución de ningún importe, en aquellos casos en los que la plaza de ERA sea adjudicada en otro centro residencial.

1.2.- Bajas a instancia del propio Centro: Dentro de los treinta días siguientes a la fecha de baja el centro devolverá el importe correspondiente a los días de baja, una vez deducidos los importes pendientes de pago si los hubiera.

1.3.- Bajas por fallecimiento: el centro devolverá el 50% del importe correspondiente a los días de baja a partir del día siguiente al de la baja efectiva. Dicha devolución se efectuará en el mes siguiente al del fallecimiento.

2. Prestaciones incluidas en la tarifa.

En el precio pactado se incluyen los siguientes servicios:

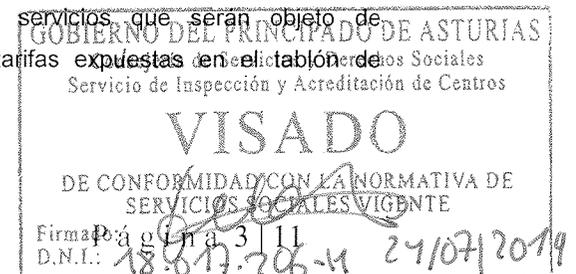
R.R.I. PARQUE DE LA LUZ

- ALOJAMIENTO: Se entenderá por tal el uso de la habitación contratada, en su carácter de individual o compartida, así como de las áreas y servicios comunes del centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.
- MANUTENCIÓN: Que incluye un mínimo de cuatro servicios diarios (desayuno, almuerzo, merienda y cena) salvo que facultativamente se haya prescrito otras pautas.
- ASISTENCIA EN LAS ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA: Para aquellas personas usuarias que precisen asistencia en su desenvolvimiento personal.
- SERVICIOS DE SALUD: El centro dispone de profesionales sanitarios propios, que ofrecen servicios sanitarios básicos, si bien principalmente actúan como meros colaboradores y coordinadores con el Centro de salud y/u hospital de referencia.
- TALLERES Y ACTIVIDADES DE ESTIMULACIÓN: Que incluye una programación de actividades socio-terapéuticas cuyo objetivo es prevenir y mejorar la dependencia.
- ACTIVIDADES SOCIO-RECREATIVAS: Que se desarrollarán a lo largo del año en las fechas conforme a la programación que se determine.

3. Prestaciones y servicios no incluidos en la Tarifa.

En cada "Contrato de Servicios- Consentimiento informado para acceso al centro", se podrá concertar con cada usuario los servicios y prestaciones que están o no incluidos en el precio de la estancia.

En todo caso, salvo que expresamente figuren incluidos por contrato en el precio, quedan excluidos los siguientes servicios, que serán objeto de facturación aparte, de acuerdo con las tarifas expuestas en el tablón de anuncios:



1. Todo el material que precise la persona usuaria para su uso personal: útiles de aseo personal no genéricos, bastones, inmovilizadores, colchones especiales, prótesis, etc. La persona usuaria podrá obtener este material a través de su cobertura sanitaria si le fuera posible o bien arrendada al centro.
2. Servicios de peluquería.
3. Servicios de podología.
4. Servicios de costura.
5. Los costes de las terapias y servicios profesionales que no formen parte del Plan Individual de Atención.
6. Los costes de las excursiones programadas por el centro en las que puede participar opcionalmente.
7. Las actuaciones o servicios prestados por profesionales externos.
8. Llamadas de Teléfono y sistemas de comunicación análogos.
9. Cualquier coste del servicio de Farmacia no financiado por el Sistema de Salud u otra cobertura sanitaria.
10. Los acompañamientos a gestiones externas, consultas, hospitales y similares.
11. Los acompañamientos en paseos no programados por el centro.
12. En ausencia de familiares, los acompañamientos por ingresos hospitalarios así como los gastos de transporte, cuando el servicio no pueda ser prestado por el sistema público de salud.
13. Cualquier otro servicio o atención especiales y fuera de la oferta general pactada con el usuario y familiares a la firma del "Contrato de servicios – Consentimiento informado para acceso al centro".

Los materiales y servicios a que se hace referencia en este apartado podrán ser objeto de adquisición y arrendamiento por parte del centro, de solicitarlo así el usuario, para repercutir a éste posteriormente mediante cuotas de arrendamiento por el uso y disfrute de los mismos.



R.R.I. PARQUE DE LA LUZ

TITULO IV

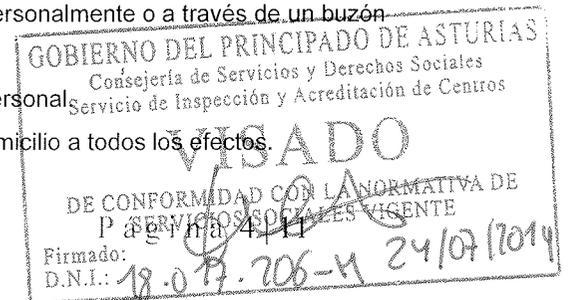
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

4. Derechos de las personas usuarias

Será de aplicación lo dispuesto en los artículos 15 y 16 del título III de la Ley 7/91 de 5 de abril del Principado de Asturias.

Los usuarios del centro disfrutaran de los siguientes derechos:

- Acceder a las instalaciones y servicios de los centros por voluntad propia en los términos previstos por este Reglamento, y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Recibir un trato digno por parte del personal del centro, así como de los otros usuarios.
- Participar y decidir sobre el Plan Individual de Atención y su desarrollo en la vida cotidiana .
- Tener garantizado el secreto profesional de los datos de su historial, de acuerdo con lo establecido en el Documento de seguridad elaborado de acuerdo con la LOPD y al cual puede tener acceso todo usuario que lo desee.
- Mantener relaciones interpersonales y de convivencia dentro del centro.
- Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas y de acuerdo con los servicios contratados.
- Obtener la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de los centros.
- Conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe.
- Derecho de queja y reclamación ejercido mediante hojas de reclamación que podrá entregar personalmente o a través de un buzón específico para tal fin.
- A la información y a la intimidad personal.
- A considerar el centro como su domicilio a todos los efectos.



- A la tutela ante las autoridades públicas.

TITULO V

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

5.- Deberes de las personas usuarias:

- Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios, así como del personal que presta servicios en el centro.
- Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior.
- Respetar el buen uso de las instalaciones, medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Guardar las normas de higiene y aseo, tanto en su persona como en las dependencias del establecimiento.
- Poner en conocimiento de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- Abonar puntualmente el importe de los servicios y precios según la normativa vigente.

TITULO VI

PARTICIPACION

6.- Junta de Participación

Como órgano de participación de las personas usuarias se constituirá una Junta de Participación integrada por dos miembros. Podrán ser miembros de la Junta cualquier persona usuaria o, en su sustitución, su tutor y/o el familiar o persona que haya suscrito conjuntamente el "Contrato de servicios-Consentimiento informado para el acceso al centro".

6.1.- Celebración de elecciones

- Las elecciones se celebrarán mediante Asamblea convocada al efecto y cuya convocatoria se efectuará en el tablón de anuncios del centro.
- Será competencia de la dirección del centro la convocatoria de elecciones para constituir la primera Junta y de la propia Junta las sucesivas elecciones anuales para la renovación de cargos.
- La convocatoria de la asamblea se realizará con al menos diez días de antelación a la celebración de la misma.
- Convocada la Asamblea, las personas que deseen ser candidatas lo comunicarán por escrito a la dirección del Centro mediante el impreso oportunamente diseñado para ello. El plazo de presentación de candidaturas finalizará 48 horas antes de la celebración de las elecciones.
- Finalizado el plazo de presentación de candidatos la Dirección expondrá la relación de los mismos en el Tablón de anuncios.
- La elección se realizará en la Asamblea a mano alzada o por asentimiento y únicamente puede asistir y ejercer el derecho a voto quienes tengan la condición de usuarios independientemente del vínculo contractual que tengan con el centro.
- La asamblea estará presidida por un representante del centro y dos de los usuarios, quienes levantarán acta de la misma y la expondrán en el Tablón de anuncios concretando su periodo de vigencia.

TITULO VII

NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

La principal norma de convivencia es el respeto a las personas, a su dignidad, a sus pertenencias y a la organización del Centro. No obstante recomendamos a las personas usuarias y visitantes:

- Los usuarios y visitantes procurarán dirigirse de forma educada a otras personas evitando elevar el tono de voz.



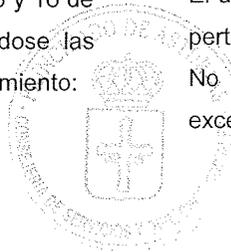
- Sea cortés con otros compañeros, con las visitas y trabajadores, ello facilita la convivencia.
- Trate a otras personas como le gustaría ser tratado.
- Procure utilizar prendas de vestir en buen estado y apropiadas para la permanencia en zonas comunes.
- Evite interferir en las conversaciones ajenas a las que no ha sido invitado.
- Evite alteraciones convivenciales que ocasionen discusiones dentro del normal desarrollo de la convivencia .
- Durante los servicios de alimentación procure utilizar los utensilios y comer de forma que no moleste a los compañeros de mesa.
- Si en el comedor algún compañero de mesa le molesta o no es de su agrado, no le recrimine. Puede solicitar a la dirección que se asigne un nuevo puesto.
- En las habitaciones compartidas procure distribuir el espacio disponible de forma razonable y si recibe visitas en la misma piense que una visita prolongada puede molestar a su compañero/a.
- Si encuentra cualquier objeto personal que no sea de su propiedad entréguelo a un responsable para que localice al propietario.

TITULO VIII

NORMAS DE UTILIZACION DE DEPENDENCIAS Y SERVICIOS

7.- Servicios a las personas usuarias

Se prestarán los servicios que en cada caso se contraten, con la debida observancia de los derechos y deberes establecidos en los artículos 15 y 16 de la Ley 7/91 de 5 de abril, del Principado de Asturias, estableciéndose las siguientes normas con respecto a los servicios a prestar en el establecimiento:



R.R.I. PARQUE DE LA LUZ

Aquellas personas contratadas por los usuarios y/o sus familias para el desempeño de cualquier tarea asistencial, deberán estar legalmente contratadas en base a la normativa laboral vigente.

a) Acceso a las dependencias del centro

Todo persona usuaria tiene derecho a acceder libremente a su respectiva habitación y a cualesquier zona común del centro. En los casos en los que funcional y cognitivamente no fuera posible esta autonomía, se le dotará de apoyos necesarios para tal efecto .

b.- Utilización de las habitaciones.

El usuario ocupará siempre una determinada habitación en función de la Valoración Integral que se le efectúe y, en función de la misma, se podrán reasignar habitaciones. Los cambios que se produjeran, se avisarán y consensuarán con el usuario y con su familia .

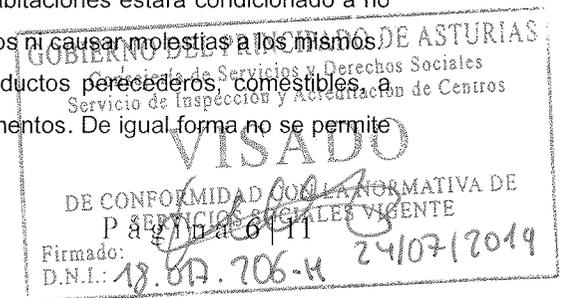
También podrán reasignarse habitaciones en función de razones organizativas y/o convivenciales. En todo caso, cuando se reasigne una habitación ésta deberá ser de igual o similares características y no se podrá repercutir al usuario un precio superior al inicialmente pactado, salvo acuerdo expreso. Esta reasignación igualmente se realizará bajo el consenso e información a la persona usuaria y su familia.

Las habitaciones asignadas podrán ser utilizadas sin otra limitación para el usuario que el respeto a la convivencia con los demás usuarios y a las normas organizativas del Centro y podrá decorarlas a su gusto siempre que ello no conlleve perforaciones ni alteraciones de elementos de sujeción pre establecidos así como que, a la baja del usuario sus elementos decorativos, no perjudiquen el estado de la habitación y el mobiliario.

El uso de televisores, radios, etc. en las habitaciones estará condicionado a no

perturbar el descanso de los demás usuarios ni causar molestias a los mismos.

No se permite el almacenamiento de productos perecederos, comestibles, a excepción de en las cocinas de los apartamentos. De igual forma no se permite



el almacenamiento de medicamentos en las habitaciones de aquellas personas usuarias, que carezcan de autonomía para su autogestión. Queda prohibido el consumo de tabaco y el uso de mecheros y/o cerillas en cualquier estancia interior del centro y excepto en los lugares al aire libre habilitados para ello.

c.- Utilización de espacios comunes.

Los salones, salas de estar, comedores, baños, biblioteca, sala de internet y otras dependencias comunes del edificio estarán a libre disposición y uso de los usuarios, que podrán utilizarlos sin más limitación que la derivada de la organización del Centro y/o de acuerdo con razones convivenciales.

d.- Servicios de comedor.

Los servicios de comedor y manutención de los residentes se ajustarán a los siguientes horarios:

- Desayuno entre las 09,00 y las 10,00 horas
- Media mañana a las 11,30 horas
- Almuerzo entre las 13,00 y las 15,00 horas.
- Merienda a las 17,00 horas
- Cena entre las 19,00 y las 21,00 horas.

El Centro podrá establecer distintos turnos de comida, que serán expuestos en el tablón de anuncios.

El Centro podrá establecer puestos en el comedor atendiendo a razones convivenciales y organizativas.

Previa autorización los usuarios podrán hacerse acompañar de visitantes, familiares o amigos en los servicios de comedor que se realicen, siendo por su cuenta el abono de las consumiciones realizadas, de acuerdo con las tarifas que a su efecto se establezcan. En caso de presencia de invitados, el centro establecerá el turno de comida.

Se prohíbe la entrada o salida de alimentos y utensilios de los lugares habilitados para la realización de los servicios de comedor, sin autorización expresa de la Dirección del centro.

Por razones sanitarias y normativas no podrán permanecer en el comedor más que las personas que estén haciendo uso del mismo o personas al cuidado del personal del Centro.

e.- Menús y dietas alimenticias.

El Plan General de Intervención establecerá las actuaciones profesionales en la prestación de los servicios de manutención que se establecen, así como los soportes técnicos o protocolos correspondientes.

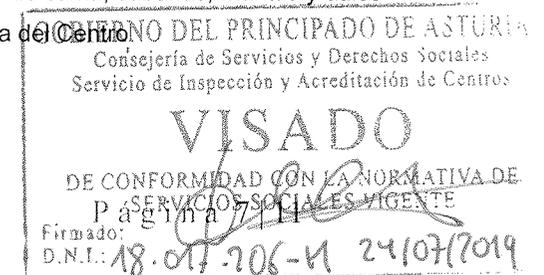
f. Higiene personal.

Es obligatorio el vestido adecuado y limpio tanto en los espacios comunes como en las habitaciones.

Como norma general y salvo distinta consideración del Centro, al objeto de mantener la adecuada higiene, cada usuario en modalidad de alojamiento, en el momento del ingreso, deberá aportar las siguientes prendas personales:

- Siete juegos completos de ropa interior.
- Cinco pijamas, camisones o prendas de dormir.
- Calcetines, medias, camisas, blusas, jerseys, chaquetas o similares para las distintas temporadas climáticas.
- Abrigo o similar para salidas al exterior.
- Dos pares de zapatillas, y zapatos para desplazarse por el exterior. Previa recomendación técnica también aportará calzado especial si precisa fisioterapia.

Las toallas para el aseo y baño, las prendas de cama, sábanas, mantas y útiles de aseo personal genéricos serán por cuenta de Centro.



El Plan General de Intervención establecerá las actuaciones profesionales en la prestación de los servicios de higiene personal y colectiva que se establecen, así como los soportes técnicos o protocolos correspondientes.

g. Lavandería.

Al ingreso de un usuario en modalidad de alojamiento se procederá a inventariar su ropa personal y al etiquetado de la misma mediante la costura de un número de orden que se dará al ingreso en el centro . El centro dispone de servicio de costura para el etiquetado o arreglo de las prendas previo coste , el cual está expuesto en el tablón de anuncios.

El Centro no se hace responsable de las prendas no inventariadas ni de la pérdida y/o extravío de las mismas fuera de las instalaciones, salvo que el usuario carezca de autonomía personal y esté acompañado/a por personal propio. Tampoco se hace responsable de las prendas sacadas del Centro sin que se haya cubierto el correspondiente registro de salida de ropa. Para que esto no suponga una incidencia el centro dispone de horario de atención a familias mañana y tarde de lunes a viernes .

La periodicidad del lavado de la ropa tanto personal del residente, como de la puesta a disposición por el establecimiento residencial, se efectuará con la frecuencia precisa para mantener un nivel adecuado de prestaciones.

Toda la ropa de residentes debe permitir el lavado con agua. En caso contrario el coste del lavado de ropa que requiera tratamiento específico de tintorería o similar será abonado por el usuario. Si el mismo se efectuará fuera del Centro y hubiera que volver a etiquetar la prenda se cobrará de acuerdo con la tarifa establecida.

h.- Pertenencias de las personas usuarias .

Los usuarios podrán disponer de aquellas pertenencias y objetos personales que consideren necesarias, siempre que las mismas puedan guardarse sin perturbar el normal funcionamiento del centro.

El centro en ningún caso se hace responsable de la custodia de cualesquiera objetos de valor y personales de los usuarios, que no se encuentren depositados en la forma que al efecto se establezca.

El Centro no se hace responsable de la pérdida o extravío de prótesis dentales de los usuarios con capacidad manipulativa o del extravío de prótesis de usuarios sin capacidad manipulativa que se encuentren acompañados por amigos y/o familiares.

El uso de navajas y objetos punzantes no será permitido fuera de los servicios del comedor (como apoyo a cubierto) ni de las aulas de terapia (como labor de costura) a fin de evitar situaciones comprometidas entre las personas usuarias .

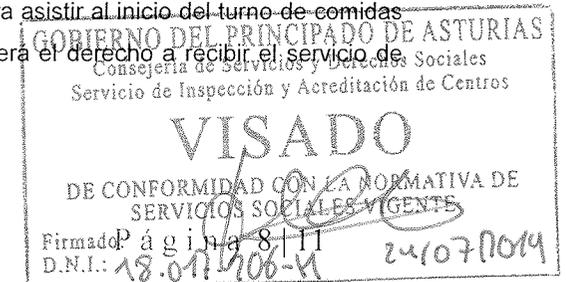
TITULO IX

SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO

El régimen de salidas y ausencias del centro es libre. No obstante aquellas personas usuarias que estén incapacitadas o precisen asistencia en el exterior del centro siempre deberán salir acompañadas de una persona que se responsabilice de asistirle en dicha salida.

Tanto los usuarios como sus familiares deberán tener en cuenta las siguientes situaciones:

- Cuando se realice una entrada o salida deberá comunicarlo al personal de recepción quien mantiene un registro diario de entradas y salidas.
- Cuando en la salida tenga previsto ausentarse a los servicios de alimentación deberán comunicarlo expresamente en recepción al efecto de reorganizar el servicio de comedor.
- Salvo fuerza mayor o autorización expresa de la Dirección del Centro los residentes deberán ser puntuales para asistir al inicio del turno de comidas asignado. En caso contrario se perderá el derecho a recibir el servicio de comedor.



- Cuando la salida implique pernoctar fuera del centro o ausentarse varios días, deberá ser comunicado a la dirección o un responsable del centro manifestando la previsión de regreso.
- Las ausencias como consecuencia de ingreso hospitalario, vacaciones o cualquier otra causa, tendrán la consideración de plaza ocupada y en consecuencia no representan descuento alguno en la cuota de estancia.

TITULO X REGIMEN DE HORARIOS Y VISITAS

Podrán recibirse visitar de familiares y amigos en horario diurno:

- A diario: entre las 10,00 y las 20,00 horas

Fuera del mencionado horario se requerirá autorización expresa de la dirección. Para acceder al Centro es obligatorio identificarse mediante el DNI o documento similar ante el personal de recepción, quien facilitará una tarjeta de accesos que será devuelta con las condiciones que al efecto se establezcan. Los visitantes deberán cumplir con las normas de convivencia descritas en el Título VII del presente Reglamento.

TITULO XI CAUSAS DE EXTINCION DEL CONTRATO

Las principales causas de extinción de contrato son:

- Finalizar el período contratado.
- Baja voluntaria comunicada por el residente o su representante. Dentro de la baja voluntaria se incluyen situaciones como el traslado a otro centro o el acceso a plaza residencial pública.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Rescisión del contrato por parte del centro.

Pueden ser causas de rescisión del contrato por parte del centro las siguientes:

- Las irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en la Ley 1/2003 de Servicios Sociales del Principado de Asturias y disposiciones que la desarrollen, o en las contenidas en el presente Reglamento de Régimen Interior, cuando las mismas tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, su salud, o su seguridad.
- La posesión, consumo o utilización de alcohol y/o drogas.
- La reiterada falta de higiene personal o comunitaria.
- Los actos cometidos con negligencia grave o dolo que supongan un daño o destrozo de las instalaciones o una alteración de las mismas.
- La sustracción o utilización de prendas o bienes personales de otros usuarios sin su consentimiento.
- La participación en disputas y comportamientos que alteren la normal convivencia del centro.
- Cuando la cartera de servicios del centro no se corresponda con las necesidades específicas de la persona usuaria considerando que el mismo no es el recurso idóneo (salud mental o necesidad de cuidados intensivos).
- No aceptación de nuevas tarifas cuando las mismas sean revisadas como consecuencia de que la persona usuaria precise nuevos servicios o cuidados que inicialmente no fueron contratados.
- Por impago de la cuota de estancia.

La persona usuaria a la que se rescinda el contrato dispondrá de un plazo de 15 días naturales para abandonar las instalaciones, tiempo considerado suficiente para organizar el traslado y obtener un recurso adecuado a sus necesidades.

La persona usuaria que cause baja por cualquier causa deberá retirar todos sus objetos y enseres personales en el plazo máximo de 7 días a partir de aquél en



que causó baja. En caso contrario el centro dispondrá de los mismos como considere conveniente.

En el Título III del presente Reglamento se desarrollan las situaciones de baja en relación a las condiciones de pago.

TITULO XII

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Formas de presentación: La forma de plantear alguna de estas cuestiones puede ser:

- Presentación verbal: De forma presencial o mediante llamada telefónica ante la dirección o un delegado de la persona usuaria en sus horarios de atención al público. La dirección admitirá planteamientos verbales fuera del horario de atención al público cuando su naturaleza sea fácilmente subsanable.
- Presentación escrita: Mediante escrito, correo electrónico, fax u hoja de reclamaciones dirigida al centro. Las cuestiones se pueden plantear de forma identificada o anónima. En recepción se encuentra a disposición del público un modelo de Hojas de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Descripción de los medios o canales de presentación: Las cuestiones se pueden presentar a través de:

- En la recepción y administración del centro.
- Ante la propia dirección o responsable de departamento en horario de atención al público.
- A través de un delegado de la persona usuaria o de la junta de participación.
- Mediante Buzón de zona de recepción con posibilidad de presentar cuestiones de forma totalmente anónima.

Procedimiento para el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El centro dispone de un protocolo de actuación vinculado al PGI en esta materia, aunque de forma resumida se puede concretar el siguiente procedimiento:

- Se podrán plantear cuestiones de forma verbal o escrita.
- Se podrá presentar a través del medio o canal que se considere más oportuno como pueden ser: Dirección del centro, responsable de área, delegado de la persona usuaria o buzón de zona de recepción.
- Los planteamientos que sean presentados mediante escrito y de forma identificada podrán solicitar al receptor de la misma que les firme acuse de recibo de su presentación consignando la identidad del receptor así como la fecha y hora de presentación.
- Tras iniciarse un procedimiento de esta naturaleza todas las cuestiones serán trasladadas con la mayor brevedad a la dirección, la cual la anotará de forma detallada en el correspondiente registro a la vez que comunicará la cuestión planteada a la junta de participación para que emita una primera opinión sobre la misma.
- La dirección efectuará las prácticas de prueba e indagaciones necesarias para clarificar las circunstancias que rodean la presunta anomalía. Podrá solicitar informes a los trabajadores o usuarios implicados así como consultar a los posibles testigos si los hubiera.
- Tras valorar el conjunto de circunstancias alcanzará una conclusión que será comunicada y consensuada con delegado de la persona usuaria/junta para que manifieste su opinión al respecto.
- En caso necesario la dirección acordará la aplicación de acciones correctoras tanto en relación a la organización de los servicios internos como en el apercebimiento a las personas usuarias que pudieran presentar responsabilidad sobre los hechos. Si la responsabilidad del hecho denunciado recayera en algún trabajador, la dirección adoptará las medidas disciplinarias de aplicación



- La dirección en el plazo máximo de 72 horas responderá al interesado/a de la misma forma en que se haya presentado la cuestión. (Planteamiento oral respuesta oral, planteamiento escrito respuesta escrita). Se responderá a las cuestiones planteadas de forma motivada reflejando de forma concisa las medidas correctoras que se hubieren tomado.
- En el caso de respuestas escritas la dirección podrá solicitar al interesado/a acuse de recibo del escrito que le sea entregado.
- Transcurrido un máximo de 15 días desde la aplicación de alguna medida correctora la dirección efectuará una comprobación sobre la efectividad de las medidas aplicadas.
- Todas las actuaciones en materia de sugerencias, quejas y reclamaciones serán anotadas en el correspondiente registro dejando constancia de proceso seguido.

8.-Legislación aplicable y complementaria al presente Reglamento.

Será de aplicación lo dispuesto en la Ley 1/2003 de Servicios Sociales del Principado de Asturias, el Decreto 43/2011 que regula el funcionamiento de centros así como cualquier otra normativa que desarrolle y complemente, el presente Reglamento de Régimen Interior y cuantas disposiciones Estatales, Autonómicas o Locales sean de aplicación en el funcionamiento de centros y servicios sociales.

Con la firma del "Contrato de servicios-consentimiento informado de acceso al centro" que suscriba el usuario, se entregará copia del presente RRI. En el Tablón de anuncios del centro también se expondrá de forma permanente un modelo del RRI para consulta permanente. Este modelo estará sellado por el centro y visado por la Consejería de competente en materia de Servicios Sociales .

El presente Reglamento de Régimen Interior es elemento inseparable del "Contrato-consentimiento informado de acceso al centro", por lo que tiene carácter contractual siendo complementario el uno del otro.

Gijón, 24 julio de 2019

Sello del Centro



Este modelo ha sido visado por el Servicio de Calidad e Inspección de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales y se encuentra expuesto en el Tablón de Anuncios

