



# GERONTOVEGA

## REGAMENTO RÉGIMEN INTERIOR

Actualización Febrero 2023

Liliana Vázquez  
Directora



# Información General



## DATOS

Residencial Gerontovega  
Centro :Sociosanitario

Titularidad: Privada

Centro Acreditado  
Nº275

Plazas concertadas: No

Numero de plazas : 38  
Asistencia a personas  
dependientes: Si

Dirección :



## CONTACTO

Teléfonos

985691545 /24 horas  
627838628 /24 horas

Informacion de plazas  
630678538

Correo electrónico:  
residencial@gerontovega.es

Web [www.gerontovega.es](http://www.gerontovega.es)

Redes sociales  
@gerontovega



## UBICACIÓN

Dirección Postal:  
Avda. Vega nº 15  
La Felguera  
Cp 33930  
(Langreo)  
Asturias



# ÍNDICE

<b>PUNTO 1 FUNCIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR</b>	<b>PÁG. 5</b>
<b>PUNTO 2 REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN</b>	<b>PÁG. 5-6</b>
<b>PUNTO 3 RÉGIMEN ECONÓMICO</b>	<b>PÁG. 6-7</b>
<b>PUNTO 4 CARTELERA DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS</b>	<b>PÁG. 8-10</b>
<b>PUNTO 5 MAPA DE LAS INSTALACIONES</b>	<b>PÁG. 10-11</b>
<b>PUNTO 6 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES</b>	<b>PÁG. 12-13</b>
<b>PUNTO 7 CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES</b>	<b>PÁG. 13-15</b>
<b>PUNTO 8 SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO</b>	<b>PÁG. 16</b>
<b>PUNTO 9 RÉGIMEN DE VISITAS Y HORARIOS</b>	<b>PÁG. 16-17</b>
<b>PUNTO 10 CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO</b>	<b>PÁG. 17</b>
<b>PUNTO 11 QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>PÁG. 17-18</b>
<b>PUNTO 12 RÉGIMEN DISCIPLINARIO</b>	<b>PÁG. 18-19</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO I: TARIFAS DE LAS ESTANCIAS AÑO 2023</b>	<b>PÁG. 20</b>
<b>ANEXO II: TARIFAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AÑO 2023</b>	<b>PÁG. 21</b>

## 1. FUNCIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

El Reglamento de Régimen Interior define la organización y el funcionamiento del centro.

Los servicios ofertados, órganos de participación, cartas de derechos y deberes de los usuarios o régimen sancionador entre otros, vienen definidos dentro del presente reglamento marcando todos ellos las pautas en servicios ofertados, así como el funcionamiento de estos.

El RRI debe ser puesto en conocimiento tanto de usuarios y familiares como a las personas que haciendo uso del centro de manera directa o indirecta estén interesadas en su conocimiento. La ubicación del mismo para su lectura se encuentra dentro de las instalaciones, señalando su ubicación en los paneles informativos.

## 2. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN:

Se reserva el derecho de admisión. La dirección del centro podrá denegar el acceso a este a aquellas personas que presenten un estado de salud que no se adecúe a los servicios que se prestan en la misma, para lo cual podrá exigir los informes médicos de los posibles usuarios, con el fin de proceder a su valoración, dependiendo exclusivamente de ella la decisión de aceptar su ingreso.

Preingreso: se aconseja tanto al usuario como a los familiares y allegados, visitar el centro y mantener una preentrevista inicial donde se conocen las instalaciones, se aclararán dudas sobre las condiciones de ingreso, funcionamiento del centro, horarios y servicios entre otros.

Ingreso: se formalizará mediante el oportuno trámite de admisión en el que se facilitará un documento acreditativo de su calidad de residente.

Dicho trámite se llevará a cabo en base a las siguientes pautas:

- A) Cumplimentación y firma del correspondiente contrato de admisión por parte del residente y/o familiar que ejerza de responsable en el que quedará reflejado:
- Condiciones de contratación de la estancia.
  - Carta de servicios contratados.
  - Funcionamiento del centro.
  - Honorarios.
  - Organización del centro.
  - Equipo.
  - Carta de derechos y deberes.
  - Reglamento de Régimen Interno.

El consentimiento debe de ser firmado de forma consciente y voluntaria por la persona usuaria, que puede aceptarlo o rechazarlo. El objetivo es que ésta pueda tomar las decisiones de acuerdo con su libre y propia voluntad. Habrá de tenerse en cuenta lo establecido de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesar para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

La citada ley establece que, ante una situación en que la persona requiera de ayuda o no pueda ejercer sus capacidades de manera plena, procede la adopción de medidas de apoyo, que contemplan las siguientes figuras:

- Informales: Guardador de Hecho
- Voluntarias: Autocuratela, Poderes Preventivos, e Instrucciones Previas.
- Judiciales: Curatela, y Defensor Judicial

- B) El futuro residente deberá aportar al centro la siguiente documentación que pasarán a formar parte del expediente personal:
- a. Original de la tarjeta de seguridad social.
  - b. Fotocopias de su DNI.
  - c. Fotocopia de su historia clínica y correspondientes informes médicos más recientes, así como una copia de la receta electrónica.
  - d. Fotocopia de resolución de discapacidad /incapacidad/ grado de dependencia.
  - e. Fotocopia del seguro de decesos o indicaciones específicas en caso de exitus.
  - f. Fotocopia de la primera página de la cartilla del banco.
  - g. Direcciones y teléfonos de contactos: se elegirá familiar de referencia en consenso con el usuario y resto de familiares.
  - h. Ropa y enseres personales necesarios para el correcto desarrollo de su día a día, así como las ayudas técnicas que fuesen necesarias.
- C) Se establecerá un periodo de adaptación de unos 15 días a 30 días, con el fin de comprobar que el usuario se adapta a las normas del centro y a un proceso de convivencia normal con los demás usuarios. Se asignará desde el principio a su profesional de referencia de atención directa, en este mismo periodo de tiempo de adaptación se elaborará una ficha personal del usuario (PIA), una vez se hayan podido valorar todas y cada una de las partes correspondientes por parte del equipo multidisciplinar.

### 3. RÉGIMEN ECONÓMICO

El usuario, representante o familiar de referencia dispondrá de la información completa del régimen económico de su estancia residencial con carácter previo al ingreso y las especificaciones contempladas dentro del mismo, así mismo, el centro se compromete a mostrar total transparencia y notificar los siguientes puntos sobre los que se establece el régimen económico.

- a) Se estipula el precio de la estancia residencial y se establece si el tipo de estancia en será mensual, quincenal o por días reflejando la duración el contrato.
- b) Anualmente el centro elaborará una revisión de la tarifa global con los precios que habrán de regir durante el próximo año, tomando de referencia el IPC o cualquier otro impuesto que en futuro pudiera agravar la cantidad citada, así como el aumento de la prestación de servicios, cambios legislativos o nuevas necesidades asistenciales futuras. Estos serán presentados anualmente ante la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias.
- c) El pago de las mensualidades se efectuará por adelantado dentro de los primeros cinco días de mes. En el caso de que cambie sustancialmente el estado físico o psíquico del usuario, de acuerdo con los nuevos servicios requeridos, se implementará la cuantía según las tarifas de los precios vigentes al año actual. La cartelera de precios se hará pública en el tablón de anuncios.
- d) Cualquier modificación de precios conllevará una previa comunicación de un mes de antelación a su implantación.
- e) La reserva de la plaza conllevará una fianza económica equivalente a una mensualidad de servicios básicos.
- f) Exitus: en este supuesto el centro no abonará la cantidad previamente pagada referente a la mensualidad, debiendo ser abonados así mismo los posibles suplidos pendientes a la fecha del exitus por parte los familiares o familiar de referencia.

No se entenderán incluidas en el citado coste:

- Todo el material que precise el residente para su uso personal tales como: artículos de ortopedia, útiles de aseo, medicamentos no financiados por el sistema público sanitario, etc.
- Otros gastos estrictamente personales. En los casos en que los residentes no dispusieran de cobertura sanitaria ni de financiación de medicamentos, serán a su cargo todos los gastos por los servicios que precisase: servicios médicos, compra de pañales, medicamentos, transporte, acompañamientos.
- El uso de profesionales externos como peluquera y estética, podólogo, pedagogo, protésico dental y otros profesionales que no correspondan a su estancia residencial y no sean especificadas dentro de la contratación de su estancia residencial.
- Daños o desperfectos causados de forma intencionada por parte de la persona usuaria, que tengan repercusión económica y que el usuario pueda ocasionar tanto dentro o fuera del centro, así como la responsabilidad que pudieran ocasionar.

## 4. CARTELERA DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

### A) SERVICIOS RESIDENCIALES

- Alojamiento en habitación doble con baño compartido o individual con baño propio.
- Restauración: desayuno, tentempié de media mañana, comida, merienda y cena supervisadas por el servicio de nutrición con la finalidad de que se mantenga una dieta sana y equilibrada que ayude a mantener una adecuada dieta variada a cargo la realización y distribución y asesoramiento de Catering las Ubiñas.
- Lavandería: ropa de cama, lencería, ropa del residente (para ello es conveniente que toda ella esté correctamente identificada) a excepción de lavados especiales.
- Limpieza diaria de habitaciones y de zonas comunes.
- Mantenimiento y reparaciones según demanda.

### B) SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

- Dirección: gestiones organizativas y funcionales del centro, asesoramiento a usuarios y familiares, acogida de nuevos usuarios, seguimiento protocolos, planes de actuación y cumplimiento de régimen interno, buenas prácticas dentro del centro por parte del equipo multidisciplinar, asegurando la comodidad, adaptación y los buenos cuidados de cada uno de los usuarios de forma individualizada.
- Coordinación Asistencial: Funciones administrativas, organizativas y estructurales sobre la calidad asistencial del propio centro, así como vida y entorno social y cultural del mismo.
- Responsable de Calidad sanitaria: administrativas, organizativas y estructurales sobre los aspectos sociosanitarios tanto de procesos internos como externos del propio centro.

- Atención médica: prestada por los servicios del Sistema Público de Salud.
- Cuidados de enfermería: prestada por personal del centro, en coordinación con el Sistema Público de Salud del Principado de Asturias. Comprende cuidados preventivos y de asistencia directa dirigidos a la vigilancia de la salud y atención sanitaria del residente mediante un plan de cuidados individual.
- Asistencia a las AVDs: supervisión, ayuda y asistencia directa a las actividades de la vida diarias tanto básicas como instrumentales, en las que la persona mayor presente dificultad o incapacidad, fomentando en todo momento la autonomía y apoyando las diferentes necesidades asistenciales.
- Fisioterapia: prestada por personal del centro, atención y seguimiento clínico, apoyo en las patologías de los usuarios, llevar a cabo terapias de forma individualizada, fomentar estilos de vida saludables promoviendo la actividad física, evaluaciones previo diagnóstico clínico.
- Animación Sociocultural: prestada por personal del centro. Promueve el bienestar social del residente atendiendo a sus necesidades de desarrollo personal, relaciones sociales tanto a nivel psíquico como afectivas, físicas, interrelacionales o con el entorno a través del trabajo tanto de forma grupal como individual mediante actividades lúdicas, recreativas o psicofuncionales tanto dentro como fuera del centro.
- Servicio Farmacia: dispensación, tramitación, gestión y emblistado individualizado de fármacos.

#### C) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Podología: cuidado personalizado del pie y sus patologías de manera clínica o preventiva, considerado como un servicio de carácter opcional o extraordinario por parte del centro se gestiona y oferta el servicio con la finalidad de que nuestros usuarios puedan tener tal oferta sanitaria sin necesidad de tener que moverse del centro, este servicio se oferta con carácter mensual.
- Peluquería y Estética: es considerado como un servicio de carácter opcional o extraordinario por parte del centro se gestiona y oferta el servicio con la finalidad de que nuestros usuarios puedan tener tal oferta sin necesidad de tener que moverse del centro, este servicio se oferta con carácter mensual.

- Servicio de dispensación de aperitivos: mediante máquinas expendedoras.
- Servicio de prensa diario: siempre que lo deseen será facilitado.

#### D) SERVICIOS CON EL ENTORNO

Formación y participación, siempre que sea posible, desde el centro se fomentará la participación de los usuarios en las actividades organizadas en el entorno.

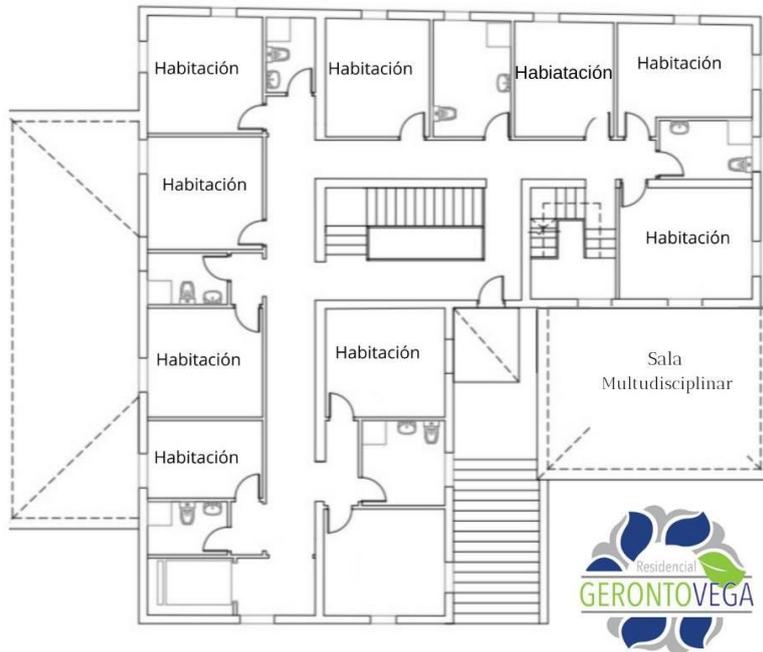
### 5. MAPA DE LAS INSTALACIONES

A continuación, con la finalidad de facilitar el conocimiento del centro se recoge la ubicación de las principales dependencias y servicios por planta. El centro cuenta así mismo con zonas verdes ajardinadas, huertos urbanos, paseos, árboles frutales y aparcamiento privado en un total de 6000 m<sup>2</sup>.

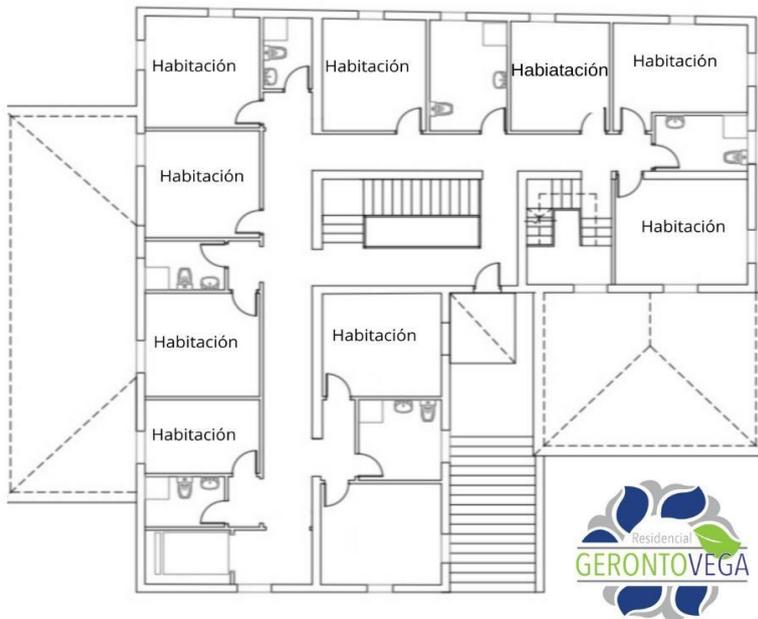
#### Distribución Planta Baja



## Distribución Primera Planta



## Distribución Segunda Planta



## 6. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

### A) CARTA DE DERECHOS

- Los residentes gozarán de todos los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico vigente.
- No ser objeto de discriminación por razón de edad sexo, territorio, etnia, religión, ideología, orientación sexual enfermedad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Conocer con carácter previo a su utilización o ingreso las instalaciones del centro, así como cuanta información sea precisa para ayudarle a decidir libremente su ingreso, permanencia o abandono del recurso.
- Ser informado sobre el funcionamiento, servicios ofertados, profesionales del centro reglamento del régimen interno carta de derechos y deberes, servicios, programas de intervención, así como los mecanismos de participación existentes (junta de residentes, buzón de sugerencias, participación de familiares).
- A manifestar su opinión sobre aspectos asociados a la vida cotidiana: menús, horarios, su ubicación en el comedor decoración de su habitación etc., a tomar sus propias decisiones siempre que no entren en colisión con las normas generales de convivencia del centro, en los momentos que no sea posible ejercer su derecho por pérdida de la capacidad de obrar lo hará su representante legal.  
Tener asignado un profesional de referencia quien vele por su bienestar personal, a quien pueda dirigirse siempre que precise ayuda o consulta.
- Mantener garantía absoluta de privacidad toda su información de carácter personal confidencialidad sobre sus datos, su privacidad velando así mismo por su intimidad y dignidad en todo momento.
- Tendrá derecho a disfrutar de todas las instalaciones del centro, y de todas las actividades que en el mismo se desarrollen, así como a utilizar el material existente en el centro.
- Ser visitados por cuantas personas ellos deseen.
- Disponer de sus pertenencias en todo momento, a participar en los órganos de participación pidiendo ser electores o elegidos.
- No ser objeto de restricciones físicas o farmacológicas que no sigan las instrucciones recogidas en el protocolo diseñado a tal efecto, de ser usadas deben llevar prescripción facultativa.
- Respetar sus últimas voluntades, así como recibir cuidados psicológicos, afectivos y espirituales que le permitan morir dignamente.
- Transmitir o hacer uso del buzón de quejas y sugerencias. al personal del centro/supervisor o director del centro de manera presencial o escrita.

## B) CARTA DE DEBERES

- Deberán conocer y cumplir las normas del reglamento de régimen interior del centro.
- Respetarán las normas de convivencia, basadas en el respeto a la intimidad, reposo y tranquilidad de los demás usuarios.
- Tratar con respeto, velar por la dignidad y el bien de sus compañeros trabajadores del centro.
- Evitarán el acceso a zonas restringidas, donde puedan almacenarse productos nocivos para la salud de los residentes, o cuyo acceso ponga en peligro su integridad física.
- Cuidar sus bienes personales y no causar perjuicio en los bienes de los demás convivientes, así como en los propios que componen el centro.
- Abonar mensualmente las cuotas correspondientes, suplidos u otros servicios añadidos.
- Seguir las prescripciones acordadas en el plan individualizado de intervención.
- El incumplimiento conlleva la expulsión del centro.

## 7. CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES

### A) CONVIVENCIA

El funcionamiento de nuestro centro se basa en la cooperación tanto de usuarios como de familiares y allegados junto con los empleados del centro para llegar a dar solvencia a las necesidades y particularidades de cada residente.

El residente o familiar de referencia deberá informar al personal del centro a cerca de sus preferencias con la finalidad de garantizar en todo momento un servicio personalizado. Por otra parte, el usuario deberá informar de sus preferencias de visitas y a que personas desea o no recibir (esta información quedará registrada en los ficheros del residente) quedando el centro encargado de garantizar el máximo bienestar de este.

El personal del centro ha de ser respetado y tratado con la máxima educación, en cualquiera de los casos donde se requiera asistencia del personal tanto por parte de los usuarios como allegados y familiares se reclamarán con la debida cortesía y educación.

Los familiares y allegados así mismo deberán mantener costumbres decorosas hacia su propio representado o familiar, así como hacia el resto de los usuarios y familiares o allegados de los mismos.

## B) USO DE HABITACIONES

El usuario podrá personalizar la estancia siempre que no afecte a las características generales de la misma; no se aceptará la utilización de aparatos de bricolaje ni modificación del mobiliario presente si su sustitución afecta a las características generales de la estancia. Las habitaciones serán de uso personal para los usuarios del centro pudiendo acceder a sus dependencias en todo momento. En el caso de habitaciones dobles los usuarios tendrán en cuenta y respetarán las horas de descanso, así como la intimidad del otro conviviente.

Se respetarán las horas de silencio dentro del centro a partir de las 22:00 horas hasta las 8:00 horas salvo que el personal de guardia lo considere imprudente y en espacios comunes siempre que no moleste a otros usuarios.

El centro reserva el derecho de utilizar o cambiar cualquier dependencia con el fin de acondicionar, cambiar mobiliario, pintar, realizar actividades de limpieza general o si por funciones organizativas se requiere.

Se ruega respetar los horarios de limpieza de habitaciones. Se realizará a diario en horario de mañanas de 09:00 horas a 13:00 horas. Se informará a todos los usuarios y trabajadores del centro pudiendo variar según necesidades. Quedan desvinculadas actividades insalubres dentro de las dependencias por lo que no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamento, sustancias tóxicas inflamables, ni alimentos, así como aparatos eléctricos ni cualquier otro que entrañe riesgo o peligro de incendio o accidente.

Queda prohibido fumar dentro de las habitaciones ya sean de uso individual o no.

En el caso de las habitaciones dobles recibirán visitas de familiares y allegados siempre y cuando no afecten a la intimidad del usuario con el que se comparte dicha habitación, por lo que antes de acceder deberán consultar al personal del centro. En el caso de las habitaciones individuales se accederá fuera de las horas de descanso evitando así invadir la intimidad general de los usuarios del centro.

Si por causas de salud, higiene, seguridad, o cualquier causa justificada se considera necesario, la dirección podrá pedir que se revisen las habitaciones y armarios, siempre en presencia del residente o en su caso representante familiar.

Si por las mismas causas de salud, higiene, seguridad o cualquier causa justificada se considera necesario la dirección podrá cambiar la ubicación de los usuarios bajo causa justificada, informando así mismo a residente o en su caso a su representante familia.

No se podrá arrojar desperdicios de alimentos u otros objetos al exterior. No se permitirá tender ropa en terrazas, radiadores, ventanas ni pasillos. La ropa a excepción de toallas y sábanas ha de estar correctamente marcada.

No se podrán instalar macetas o similares que no estén debidamente protegidos y puedan causar daños a otros o que no tengan protegida su base y puedan causar deterioro de muebles y pavimentos.

No se podrán instalar mecanismos de cierre a los existentes, ni colocar muebles u objetos que impidan la funcionalidad o limiten el acceso a zonas.

Podrá ser objeto de sanción el desorden notorio de la habitación, así como el mal uso del mobiliario y enseres. La dirección podrá requerir la limpieza de aquellos elementos decorativos o

de uso personal o su retirada si resultasen inapropiados para la vivienda.

### C) USO DE ZONAS COMUNES

El uso y disfrute de las zonas comunes, instalaciones y mobiliario será el que corresponda a las características de estos.

La realización de actividades se reserva a los lugares habilitados para ello, no se permite, por lo tanto, usos inadecuados de los elementos de mobiliario u otras conductas que atenten contra el edificio, materiales o mobiliario existentes.

Los daños causados tanto a instalaciones y propiedad del centro que fueran de forma intencionada correrán a cargo de la persona que los cause.

El disfrute y uso de las zonas comunes y de recreo quedan a disposición de los usuarios, familiares y allegados, adaptándose siempre a las normas de convivencia.

Queda prohibido fumar en las zonas comunes interiores y solo se excluyen las zonas exteriores destinadas para tal fin.

Los usuarios y familiares tienen el acceso restringido a zonas de uso exclusivo al personal (dependencias donde se realicen actividades de limpieza, mantenimiento, cocina o que constituyen zonas de equipamiento del centro tales como calderas, cocina, lavandería, farmacia, zonas medicas o reservada para uso profesional).

Con carácter general no se permitirán animales domésticos dentro de los centros, salvo supuestos excepcionales autorizados expresamente por la dirección del centro.

### COMEDORES

El uso de los comedores considerados como zonas comunes serán de uso exclusivo de los usuarios y el personal de atención directa en los horarios establecidos publicados en el tablón de anuncios, por lo que se excluye el acceso a familiares y allegados con el fin de preservar las condiciones higiénicas necesarias, la intimidad de los residentes y asegurar poder atender sus necesidades en todo momento, salvo excepciones que se consideren de expresa necesidad que serán previamente justificadas y autorizadas por la dirección del centro.

Existe un menú que será anunciado en el tablón y régimen establecidos por prescripción facultativa.

Las comidas se servirán en los comedores salvo que excepcionalmente, por autorización de la dirección o prescripción facultativa deba hacerse en otras dependencias.

Recuerde que la ubicación en el comedor no es fija y tampoco en las demás zonas comunes. No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor ni tampoco utensilios tales como cubierto, servilletas, etc.

## 8. SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO

Los usuarios deberán comunicar las salidas y ausencias con suficiente antelación. Los usuarios tienen total disposición a programar salidas del carácter que deseen, siendo esta comunicada en todo momento al personal del centro.

Salidas de carácter diario: los usuarios comunicarán su intención de hora de llegada y si estará ausente del centro en los horarios de comidas y administración de pautas médicas, por lo que de ausentarse en estos horarios el personal del centro dispondrá de la medicación que necesiten para poder llevar las pautas medicas correspondientes.

Si los usuarios salen acompañados o pernoctan fuera procederán de igual manera informando sus acompañantes de horas de ausencia del centro y disponiendo de igual manera que en la anterior situación.

El centro se exime de la responsabilidad de los daños o perjuicios que la persona residente pudiera ocasionar fuera del centro.

## 9. RÉGIMEN DE VISITAS Y HORARIOS

Con objeto de garantizar el buen funcionamiento a fin de garantizar el descanso y preservar la intimidad de los usuarios, las visitas se realizarán partir de las 11:00 horas de la mañana hasta 19:30 de la tarde, respetando los periodos de comidas y descanso de los usuarios.

Por prescripción facultativa pueden alterarse estos horarios para los residentes que así lo necesiten.

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

<b>TURNOS DE DESAYUNO 09:00 H y 9:30 H</b>
<b>TENEMPIÉ DE MAÑANA 11:30 H</b>
<b>TURNO COMIDA 13:00 H Y 13:30 H</b>
<b>TURNO MERIENDA 16:30 H</b>
<b>TURNO CENA 19:30 H Y 20:00 H</b>
<b>TENEMPIÉ DE NOCHE 21:30 H PARA USUARIOS QUE QUIEREN POR PREFERENCIA QUEDARSE DE CHARLA O VIENDO LA TELEVISIÓN EN GRUPO.</b>

## 10. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de rescisión del contrato:

- A instancia del residente previo aviso de 30 días.
- No superar el periodo de adaptación.
- Por fallecimiento.
- El impago de su estancia residencial en el centro.
- No respetar las normas de convivencia.
- Entorpecer la buena marcha y funcionamiento del mismo.
- La embriaguez o consumo de sustancias no permitidas (drogas u otros fármacos no pautados estrictamente por uso facultativo)
- La desidia el abandono de su higiene personal o de las instalaciones que ocupa de forma consciente.
- La negación a recibir asistencia por parte del personal de la residencia.
- El intento o acoso de carácter sexual, discriminatorio o de otra índole ante cualquier otro residente o personal del centro.
- No atender de forma reiterada las indicaciones del personal de la residencia.

## 11. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Los usuarios y/o familiares podrán efectuar o formular aquellas quejas o sugerencias que deseen sobre el funcionamiento del centro así como aquellos servicios que se presten en el mismo, bien por escrito o dirigido a la dirección del centro o bien al personal del mismo o supervisor.

Sugerencias: el centro dispone de un buzón destinado a este fin, por lo que permite el anonimato de las personas que formulan las sugerencias si así se desea. Este buzón estará en una zona accesible bien señalizado informando para qué fin es su uso.

Las sugerencias serán informadas a la dirección, la cual tomará nota de las mismas con la finalidad de mejorar los servicios e instalaciones del centro si así fuere.

Así mismo existen la posibilidad formalizar quejas o bien de forma presencial o mediante el buzón de quejas y sugerencias, estas deben contener:

- Identificación, con DNI, CIF o NIE y domicilio postal o en su caso teléfono.
- Causa de la queja o sugerencia, lo más detallada posible.
- Lugar, fecha y firma del interesado.

Deberán ir firmadas para poder ser tratadas como tal, ya que se contestarán por escrito a la persona correspondiente en un plazo no superior a 15 días, realizando las clarificaciones correspondientes y determinando las acciones a emprender o razones de su desestimación.

En el caso de las reclamaciones el centro pone a disposición de los usuarios, familiares y representantes hojas de reclamaciones oficiales que de no estar de acuerdo con el producto o servicio recibido pueden rellenar y poner en conocimiento a las administraciones públicas con el fin de interponer la reclamación.

El centro garantiza la participación de los usuarios en su gestión a través de un órgano de participación de residentes y representantes y /o familiares, a los que se les dará voz periódicamente sobre ideas y sugerencias para habilitar de forma continua los servicios y prestaciones del centro.

Actualmente se elige un delegado de la persona usuaria el cual puede ser un familiar, tutor o residente válido que se actualizará el primer mes de año.

Se anunciará con un mes de antelación la convocatoria para inscribirse en el tablón de anuncios y optar a ser el nuevo delegado de la persona usuaria.

Los primeros 15 días de mes se cerrará el cupo de participación y las votaciones, aceptándose el voto de la mayoría.

## 12) RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Por parte del titular del centro podrá sancionarse la conducta indebida de los internos, cuando perjudique el buen funcionamiento del centro, o dificulten la convivencia pacífica con otros usuarios.

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

### A) FALTAS LEVES

Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo con otros usuarios, personal del centro u familiares y allegados.

Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro.

Conlleva a: Una amonestación privada verbal o por escrito, según proceda.

### B) FALTAS GRAVES

La reiteración de las faltas leves.

Promover y participar en altercados, riñas, peleas.

Falsear y ocultar declaraciones o aportar datos inexactos.

Conllevan: A la suspensión de la condición de usuario por un tiempo no inferior a 15 días y no superior a 3 meses donde se abonará el 50% del previo de la misma en concepto de reserva o se renunciará a la plaza como usuario del centro.

### C) FALTAS MUY GRAVES

Conllevan a la pérdida inmediata de condición de como persona usuaria del centro.

La reiteración de faltas graves.

La agresión física o malos tratos hacia otros residentes o personal del centro.

Falsedad documental u omisión de información sobre enfermedades infectocontagiosas, enfermedades mentales o conductuales que ponga en riesgo la salud y /o convivencia.

Intento de acoso sexual o de otra índole contra otro usuario o contra el personal del centro.

La embriaguez, drogadicción u otros hábitos insalubres.

La desidia y el abandono de su higiene personal, negándose a recibir asistencia.

Negarse o impedir que se realice la limpieza de su habitación.

El impago de una mensualidad, así como de sus suplidos u otros cargos derivados de su estancia.

Ante cualquiera de estas circunstancias la autoridad competente del centro comunicará al usuario y sus familiares, para que procedan a traslado a su domicilio u otros recursos que estimen conveniente.

En caso de incumplirse el desalojo voluntario se procedería a desalojar y trasladar donde se considere oportuno.

En los supuestos de desalojo, se entiende que conlleva el desalojo de todas las pertenencias de uso privado y enseres personales del mismo junto a la suspensión de los servicios.

DIRECCIÓN DEL CENTRO



LILIANA VÁZQUEZ GONZÁLEZ