

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE CENTRO RESIDENCIAL

CAPITULO I. PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 1º. Definición, objeto y ámbitos

El Centro Residencial _____ es un establecimiento *público/privado* gestionado por *sociedad / fundación / asociación...*, destinado a la convivencia de personas mayores, en régimen de prestación continua e integral de servicios.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de este Centro, según lo establecido en las disposiciones legales vigentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Artículo 2º. Principios organizativos y de funcionamiento

La organización y el funcionamiento del Centro garantizarán el respeto a los derechos fundamentales y se ajustará a las disposiciones legales vigentes que regulan este tipo de Centros.

Asimismo, se ajustarán a los siguientes principios:

- Integración del Usuario en el Centro y en su entorno social desde el momento mismo de su ingreso.
- Atención a las necesidades básicas de los Usuarios favoreciendo el máximo de autonomía personal.
- Respeto a la individualidad, intimidad y trato diferenciado.
- Promoción de la participación y representación de los usuarios en la vida diaria del Centro.
- Participación y corresponsabilización de los profesionales en el seguimiento de la evolución de los usuarios.
- Abierta a la formación, colaboración y participación con aquellos Centros docentes y de investigación cuyas líneas de actuación estén en el ámbito de las personas mayores.
- El Centro deberá disponer de un libro de registro de usuarios que deberá contener como mínimo:
 - Número de residente
 - Número de expediente como usuario del Centro
 - Nombre y apellidos
 - Fecha de nacimiento
 - Fecha de alta
 - DNI. y número de la Seguridad Social
 - Tarifa acordada con el centro residencial

- Depósito efectuado
- Motivo del ingreso
- En su caso, fecha de la sentencia de incapacidad o auto de tutela
- En su caso, nombre, apellidos, dirección y teléfono del representante legal
- Nombre, apellidos, dirección y teléfono del familiar responsable y parentesco
- En su caso, póliza de seguro (accidente, vida, defunción, etc.)
- Plaza válida o dependiente, especificando fecha de valoración médica y psicosocial.
- En supuestos de plaza convenida, puntuación obtenida y fecha de adjudicación
- Dirección y teléfono
- Fecha de baja
- Causa o motivo de la baja
- Observaciones

- Un fichero sociosanitario individual:

"Con independencia del libro de registro de usuarios, se deberá disponer de una ficha sociosanitaria individualizada, en la que deberá constar, de forma actualizada, como mínimo:

1. *Datos personales y sociales.*
2. *Datos sanitarios*
3. *Prescripción médico-farmacéutica.*
4. *Evaluación de autonomía*
5. *Familiar o persona responsable del usuario.*

Cuando un usuario, en razón de sus características, haya de seguir un tratamiento, cualquiera que sea su naturaleza, deberá incluirse éste en su expediente personal, en el que constarán el programa de intervención al que esté sujeto, los informes técnicos correspondientes, diagnóstico, tratamiento prescrito e incidencias."

- Un contrato de convivencia. El modelo de contrato y cualquier modificación que se efectúe en éste deberá ser comunicado para su visado a la unidad competente en Registro de Centros y Servicios Sociales.
- Una póliza de seguro, en los términos establecidos en la legislación vigente.
- Una programación anual. Los Centros tendrán que establecer un programa anual de actividades tanto culturales como formativas, rehabilitadoras y recreativas, en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria, con indicación de los objetivos, calendarios, métodos, personal necesario, técnicas de ejecución y sistemas de evaluación, que garantice la participación de todos los Usuarios. Todo ello se podrá llevar a cabo por medios propios o concertados.

El equipo multidisciplinar del Centro, integrado por su personal de atención directa, elaborará asimismo un plan de atención para cada uno de los usuarios, que integre todas las áreas técnicas, de manera que se garantice la atención integral a los usuarios y el cumplimiento de los objetivos de atención a la persona.

CAPÍTULO II. NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 3º. Convivencia

Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias del Centro y en las actividades que se desarrollen.

Deben evitarse las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás usuarios. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias, establecidas en el presente Reglamento o por la Dirección del Centro.

Se recuerda la importancia de la colaboración y participación de todos en conseguir una mejora de la convivencia y de la calidad de vida de los usuarios.

Artículo 4º. Uso de los espacios

Las diversas dependencias del Centro se destinan a fines y actividades concretas. Se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan, como, por ejemplo, dormir fuera de las habitaciones.

En las zonas de uso común, se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas y se mantendrá una correcta higiene personal.

No se permiten los animales domésticos en las dependencias del Centro, salvo que por razones excepcionales se autoricen por la Dirección.

Artículo 5º. Personal

El personal del CENTRO debe ofrecer y recibir el máximo respeto. Los usuarios deben seguirse sus indicaciones. Las quejas irán dirigidas directamente a la Dirección, mediante las correspondientes Hojas de Reclamaciones.

El personal del CENTRO no podrá recibir de los usuarios compensación económica o regalos, por el desempeño de su trabajo.

Artículo 6º. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios del Centro lo podrán hacer llegar a los responsables correspondientes a través de las Hojas de Reclamaciones que tendrán a su disposición en Administración.

En cualquier caso, también podrán presentar reclamaciones ante la Inspección de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Murcia (Consejería competente en materia de Servicios Sociales). En todo caso, desde el Centro se dará traslado de cualquier reclamación efectuada a dicha Inspección.

Podrán realizar cualquier tipo de sugerencias que tienda a la mejora de la calidad de vida por medio de los buzones colocados en la Administración.

CAPÍTULO III. NORMAS DE CONVIVENCIA

Artículo 7º. Mobiliario

Los usuarios que lo deseen podrán depositar en las taquillas del Centro la ropa y demás objetos personales de uso diario, necesarios para cubrir una necesidad inmediata y puntual. Se tratará de respetar los espacios para la colocación y organización de sillas de ruedas y cualquier otro tipo de mobiliario adaptado que se precise y que puedan obstaculizar la entrada o salida.

Artículo 8º. Limpieza e higiene

El personal se encargará de efectuar y mantener la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del Centro.

No se permitirá introducir ningún tipo de alimentos o cualquier otro elemento que incida negativamente en la higiene o limpieza.

Artículo 9º. Seguridad

Siendo esencial mantener las adecuadas condiciones de seguridad en toda el Centro, los usuarios se abstendrán, por los riesgos que implica, de fumar y de utilizar aparatos que suponga riesgo de incendio.

Se mantendrá la máxima precaución en la utilización de ascensores, escaleras, cierre de puertas y ventanas, fin de evitar accidentes innecesarios

Artículo 10º Comedor

- 1. Horario.** El horario de las comidas es el establecido en el tablón de anuncios del Centro, este horario debe cumplirse puntualmente, para evitar trastornos en el servicio y sólo puede alterarse por prescripción facultativa para los usuarios que lo necesiten.
- 2. Menús.** El Centro determina los menús de los usuarios. Aquellos que por prescripción facultativa deban mantener un régimen alimenticio determinado, estará obligado a su cumplimiento.

No está permitido sacar del comedor alimentos o menaje de cocina.

Artículo 11°. Otras zonas comunes

Las zonas para disfrute común de los usuarios, tales como salones, jardines, terraza, etc., se utilizarán para aquellas actividades que les son propias y con respeto a los horarios y normas de funcionamiento que se determinen.

En todo caso se observará el debido cuidado con el mobiliario y enseres, debiéndose respetar las medidas de seguridad existentes.

Cualquier actividad que no sea propia del CENTRO, como la organización de colectas, actos de publicidad o propaganda, etc., habrá de ser solicitada previamente a la Dirección y debidamente autorizada.

No están permitidos los juegos de azar con resultados lucrativos.

Las personas autorizadas se encargarán de la manipulación de aparatos de televisión, música, videos, etc., de las zonas comunes.

Artículo 12°. Atención sanitaria

La asistencia sanitaria y farmacológica que se presta en el Centro es complementaria de la atención pública o privada que pudiera corresponderle al usuario. Por tanto, esto no impide que mantenga la obligatoria relación con el médico de cabecera que le corresponda, siendo rigurosamente cumplidos los diagnósticos y prescripciones que determine.

Los usuarios y familiares podrán solicitar consulta al personal sanitario siempre que lo estimen necesario, de acuerdo a las normas u horarios que se fijan por parte de la Dirección.

Los fármacos serán facilitados por los familiares y mientras el usuario permanezca en el Centro, el control, administración, seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el médico que le haya atendido será competencia y responsabilidad exclusiva del personal cualificado del Centro, fuera del mismo no asume esta responsabilidad.

Artículo 13°. Participación en actividades

Todos los usuarios tienen el derecho y el deber de participar en las actividades que se organicen, de acuerdo a las capacidades y preferencias de cada uno y en base a la programación de los técnicos.

Los usuarios podrán realizar sugerencias sobre actividades en los buzones de sugerencias, a través del Consejo de Usuarios o dirigiéndose a los responsables de la Unidad de Apoyo Personal y Social.

Artículo 14°. Comunicaciones

Las llamadas telefónicas y visitas de los familiares se realizarán en un horario en el no se interrumpan actividades ni comidas, salvo excepciones con carácter de urgencia.

La comunicación del usuario con el exterior se realizará mediante las visitas programadas y con acompañamiento de los profesionales pertinentes.

CAPÍTULO IV. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 15º. Derechos

Todo usuario disfrutará de los derechos reconocidos en la Constitución Española, tratados internacionales y las leyes.

Expresamente se le reconocen los siguientes derechos:

- A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, ideología política, religiosa o filosófica.
- Recibir información general en relación a los aspectos que le incumben y a ser informado, por parte de la Dirección del Centro de las medidas de seguridad y Plan de Evacuación y Emergencia.
- La privacidad, mediante el secreto profesional, de todos aquellos documentos y datos propios que constituyen el expediente social, administrativo y sanitario.
- Ser tratado con absoluta consideración por parte del personal del Centro y del resto de usuarios.
- Mantener máxima fluidez en la comunicación con su entorno familiar y social y disponer de un clima que favorezca su equilibrio afectivo.
- A recibir atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas.
- A la participación en la dinámica del Centro, en la forma que se determine reglamentariamente.
- A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe y a que le sean comunicados, con la suficiente antelación, sus modificaciones.
- Al planteamiento de quejas por defectos en el funcionamiento, mediante reclamaciones dirigidas, bien a la entidad titular del Centro o servicio, bien a la Inspección de Servicios Sociales.
- Derecho a la libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica, sin prescripción médica, supervisión constante y conforme a los protocolos debidamente establecidos.

Artículo 16º. Deberes

- El usuario y la persona responsable se obligan a facilitar al personal la prestación de los servicios del Centro.
- Respetar y facilitar la convivencia en cuanto a horarios y actividades.
- Utilización correcta de las instalaciones en cuanto a higiene y conservación de las mismas.
- Cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno y en el Compromiso de Convivencia Residencial.
- Abonar puntualmente las mensualidades, según el precio pactado.
- Comunicar con suficiente antelación las salidas y ausencias.
- Respetar el derecho de los no fumadores, por ello, queda prohibido fumar fuera de los

lugares reservados para ello.

CAPÍTULO V.- SISTEMA DE ADMISIÓN Y BAJAS

Artículo 17º. Admisión

Plazas privadas

La edad mínima para adquirir la condición de usuario se establece en los 65 años. Excepcionalmente, serán admitidas personas menores a esta edad cuando el correspondiente informe médico y social manifieste que la situación sociosanitaria de estas personas permita autorizar su ingreso en el Centro

La Dirección se reserva el derecho a admitir personas con problemas continuados de conducta y/o trastornos mentales que puedan alterar la convivencia, así como aquellas con enfermedades infectocontagiosas; todo ello debidamente acreditado mediante informes médicos.

Plazas concertadas con el IMAS

El procedimiento de admisión para el acceso a una plaza concertada del IMAS será conforme a lo establecido en el *Decreto 10/2018, de 14 de febrero, por el que se establece el régimen jurídico de los conciertos sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad*, dependiendo dicha admisión única y exclusivamente de este órgano.

Artículo 18º. Solicitud

La solicitud de ingreso deberá hacerlo la persona interesada, familiar o representante legal, en un impreso proporcionado por la Dirección, acompañando la siguiente documentación:

- Original y fotocopia del DNI del Usuario y del familiar, persona responsable o representante legal.
- Fotografía reciente, tamaño carné.
- Certificado de empadronamiento.
- Fe de vida y estado.
- Tarjeta sanitaria de la Seguridad Social o en su caso de la mutualidad o compañía privada.
- Póliza de seguro de servicios funerarios, si la hubiera y último recibo pagado.
- Certificado médico oficial emitido antes de los tres últimos meses, en el que se haga constar: enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético y atención sanitaria o de enfermería que necesite.
- Autorización del usuario o su representante para domiciliación bancaria de los recibos mensuales.
- Acuse de recibo del presente Reglamento de Régimen Interno.

Artículo 19º. Lista de Espera

En caso de que en el momento de la solicitud el centro tuviera ocupación completa y no pudiera dotar de plaza a la persona solicitante, ésta se incluirá en una lista de espera para la obtención privada.

Una vez que el centro tiene una plaza vacante, se procederá a llamar a las personas en lista de espera por **orden estricto de llegada**, no existiendo ningún criterio más que el orden de llegada para dar una plaza a los solicitantes en espera. En caso de que una persona renuncie voluntariamente a su derecho a obtención de plaza, se avanzará en la lista por orden hasta que un solicitante acepte la plaza vacante.

Artículo 20º. Trámite

Tras la aceptación de la solicitud, el ingreso quedará plasmado en un contrato de convivencia residencial, debidamente firmado por el representante legal del Centro y por el usuario o representante legal, regulándose en el mismo todos los aspectos de la relación entre ambas partes, desde el ingreso hasta su baja.

Con la firma del contrato, el usuario o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de ingresar en el Centro y desde ese momento adquiere dicha condición.

Para corroborar la información aportada sobre el estado físico y psíquico del nuevo usuario y determinar el nivel de dependencia, se realizará una revisión médica por parte del profesional del Centro que se incluirá en su expediente personal.

Artículo 21º. Causas de alta

- Renuncia voluntaria, formalizada ante la Dirección con 15 días de antelación.
- Traslado a un centro especializado cuando el estado psíquico del usuario impida su normal convivencia, siempre a juicio del responsable sanitario del Centro.
- Comisión y sanción de infracciones muy graves.
- El impago de la mensualidad durante dos meses consecutivos o de cuatro meses a lo largo de un año.

Cuando se proceda a la rescisión del contrato por alguna de las causas anteriormente expuestas, se informará por escrito al usuario y/o representante legal de la causa que motiva la decisión, disponiendo éste de un plazo no superior a 15 días para presentar cuantas alegaciones considere oportunas. En cualquier caso y previa ejecución a la medida, se trasladará comunicación a la Unidad de Inspección de Servicios Sociales (Consejería competente en materia de Servicios Sociales) alegando las causas y presentando la documentación pertinente.

El usuario que cese por alguno de los motivos indicados en el artículo anterior o por cualquier otra causa, abandonará el Centro en la fecha indicada en la resolución.

CAPÍTULO VI. - RÉGIMEN DE PRECIOS DE SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS.

Se establecerá un régimen de precios con las siguientes características:

- a) Establecimiento de tarifas, desglosadas en servicios básicos y complementarios.
- b) Se comunicará al órgano competente en materia de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, durante el mes de enero de cada año, los precios que regirán para el año en curso. Si existiera otra variación durante el año, se comunicará con un mes de antelación.
- c) La información del precio se efectuará mediante el desglose de cada uno de los conceptos por los que se preste servicio.
- d) Exposición en lugar visible en tablón de anuncios del Régimen de Precios, debidamente comunicado y sellado por la unidad competente en materia de autorización de Centros.
- e) Se entregarán las correspondientes facturas y/o recibos por los servicios que se presten a los usuarios, de los cuales se guardará copia en el Centro durante un periodo de cuatro años.
- f) Las modificaciones de tarifas de precios no podrán suponer, en ningún caso, revisión unilateral de los pactos contractuales suscritos entre titulares y usuarios.
- g) En caso de ausencias voluntarias no superiores a 30 días o forzosas transitorias, se tendrá que reservar plaza, pero se podrá cobrar el precio de la estancia deduciendo el coste de la alimentación.
- h) Al finalizar la estancia de los usuarios con carácter definitivo, se les hará la liquidación en función del tiempo real que hayan estado ingresados. A estos efectos se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
 1. Baja voluntaria: los usuarios tendrán que anunciar la baja a los responsables del Centro con un preaviso de 15 días. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia por compensación.
 2. La liquidación por baja definitiva se hará, como máximo, en el plazo de un mes.
- i) No se podrá exigir al usuario una cantidad superior a 15 días del precio de estancia como garantía de pago. Esta garantía se tendrá que liquidar en caso de baja.
- j) En las facturas que se extiendan a los usuarios constará el coste total del servicio y la cantidad efectiva que paga el usuario.

Este régimen de precios no será de aplicación a los Centros de titularidad pública, que se regirán por la Ley 7/1997, de 29 de octubre, de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones especiales, en el ámbito autonómico, y por la Ley 39/1998, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en el ámbito autonómico, ni a las plazas objeto de la acción concertada de la Administración, que se regirán por su normativa específica.

Artículo 22º. Servicios básicos del Centro

- a) *Estancia*. Se entenderá por tal, el uso de las dependencias destinadas a CED, así como otras áreas comunes, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.
- b) *Manutención*. Comprende desayuno, comida y merienda; cuyas dietas serán supervisadas por los servicios médicos y sanitarios del Centro, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.
- c) *Atención sanitaria*. Se concreta en el uso de los servicios médicos y de enfermería y demás actividades terapéuticas y estimulación cognitiva.
- d) *Rehabilitación*. Impartida por titulado profesional en Fisioterapia, bien personal propio del Centro o externo.
- e) *Acompañamiento*. En caso de urgencia se acompañará al hospital de referencia a todo aquel usuario que sufra cualquier accidente o deterioro repentino de su salud, siempre que dicho percance o empeoramiento se origine dentro del Centro.
- f) *Higiene y material de aseo personal*. Comprende: jabón, champú, colonia y pasta dentífrica. Quedan excluidos los productos de aseo personal distintos a los proporcionados por el Centro.
- g) *Dinamización sociocultural*. A través de un conjunto de actuaciones que comprende entre otras, la realización de diversos talleres, actividades lúdicas, formativas, visitas culturales, salidas, etc, que puedan programarse por parte de la dirección o a instancia de los propios usuarios.
- h) *Otros*.
-
-

Artículo 23º. Servicios complementarios

Los servicios complementarios son opcionales y los proporciona el Centro, bien con personal propio o externo. La tarifa de precios es pública y la facturación por el uso de los mismos se diferenciará de los servicios básicos. Pueden incluir:

- a) *Traslados*. A hospitales, consultas especializadas, exploraciones, domicilios u otros destinos próximos, incluyendo vehículo y persona de acompañamiento.
- b) *Acompañamiento*. En Centros hospitalarios, a partir de horas mínimo.
- c) *Material clínico o farmacológico* que no proporcione la Seguridad Social, así como cualquier otro producto alimentario o higiénico, de unas características o marca determinada que el Usuario solicite expresamente.
- d) *Comunicación telefónica* al exterior desde cabina o recepción.
- e) *Otros*.
-
-

Artículo 24º. Servicios externos

Servicios externos son aquellos que, siendo también complementarios, se ofertan desde el Centro y los llevan a cabo otros profesionales. Puede incluir:

- a) *Peluquería.*
 - b) *Podología.*
 - c) *Odontología.*
 - d) *Especialidades médicas.*
 - e) *Pruebas complementarias (análisis, ecografías, radiografías...).*
 - f) *Tramitación del exitus.*
 - g) *Otros.*
-
-

CAPÍTULO VII.- REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

Artículo 25°. Órganos de participación y representación

Los órganos de participación y representación en el Centro son la Asamblea General y el Consejo de Usuarios.

Artículo 26°. Asamblea General

Constituye el órgano de participación del que forman parte todos los usuarios y los representantes legales de aquellos que estén incapacitados. Sus funciones básicas serán:

- a) Servir de cauce ante la Dirección, de las propuestas de los usuarios y hacer llegar a los mismos los acuerdos adoptados.
- b) Promover cuantas iniciativas y actividades ayuden al logro de los fines del Centro, particularmente las que fomenten la convivencia e inserción social de los usuarios.
- c) La elección de los miembros del Consejo de Usuarios.
- d) Conocer y aprobar, en su caso, el informe anual de gestión del Consejo de Usuarios.

La Asamblea se reunirá, en sesión ordinaria, una vez al año y en sesión extraordinaria en los siguientes supuestos:

- a) Por acuerdo del Consejo de Usuarios.
- b) A petición del director del Centro.
- c) A petición del 20% de los miembros de la Asamblea General.

Para el desarrollo de sus funciones, la Asamblea General podrá redactar su propio reglamento de funcionamiento democrático y participativo.

Artículo 27. Consejo de Usuarios

El Consejo de Usuarios constituye el órgano de representación del que forman parte los usuarios a tal fin elegidos.

Sus funciones básicas son:

- a) Confeccionar y proponer programas de actividades, de acuerdo a los criterios formulados por la Asamblea General y colaborar en su desarrollo.
- b) Conocer y divulgar entre los usuarios el Reglamento de Régimen Interno.
- c) Convocar en los plazos reglamentarios las elecciones al Consejo de Usuarios.
- d) Servir de órgano interlocutor entre usuarios y dirección del Centro para todas aquellas cuestiones relacionadas con quejas, sugerencias, convivencia, etc.
- e) Todas aquellas que se le atribuyan.

El Consejo de Usuarios será elegido por un periodo de dos años, por mayoría absoluta de los votos emitidos en la primera votación o relativa de los emitidos en la segunda votación, que se realizará veinticuatro horas después.

El mandato del Consejo expirará automáticamente bien con la constitución del nuevo Consejo o bien cuando el número de miembros quedase reducido a menos de la mitad, en cuyo caso la Dirección del Centro procederá a convocar elecciones. La constitución del nuevo Consejo se producirá al día siguiente de su elección.

CAPITULO VIII. HORARIOS, SALIDAS Y VISITAS AL CENTRO

Artículo 28º. Visitas

Las visitas de familiares y amigos podrán realizarse a cualquier hora del día, debiendo respetar, en cualquier caso, los horarios de aseo personal, comidas y descanso.

Las visitas se efectuarán en los espacios comunes y los visitantes han de comunicar a recepción su presencia y salida del Centro.

Artículo 29º. Salidas

Las salidas al exterior se realizarán previa programación y con acompañamiento de los profesionales pertinentes.

Sólo si hubiera una prescripción médica se desaconsejará la salida, que se comunicará a la familia o persona responsable.

Artículo 30º. Ausencias

Las ausencias voluntarias de duración continuada superior al mes o las discontinuas que superen los cuarenta y cinco días en el periodo de un año, deberán ser comunicadas a la Dirección del Centro.

CAPITULO IX. RÉGIMEN SANCIONADOR: INFRACCIONES Y SANCIONES

Serán sujetos responsables de las infracciones los usuarios o familiares que incurran, por acción u omisión en las conductas tipificadas a continuación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o laborales que pudieran resultar.

Artículo 31. Infracciones

Las infracciones sujetas a sanción, cometidas por los usuarios durante su estancia en el Centro se tipifican en leves, graves o muy graves.

1. Se consideran infracciones leves:

- Alterar las normas de funcionamiento y la falta de respeto mutuo, creando situaciones de malestar.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones o perturbar las actividades del Centro.

- Promover y participar en altercados o riñas de cualquier tipo.
- Ausencias injustificadas sin previa notificación.
- Incumplimiento de las normas de convivencia contenidas en el presente RRI, de forma no intencionada.

2. Se consideran **infracciones graves**:

- La reincidencia en las infracciones leves, desde la tercera cometida.
- Ausencias injustificadas sin previa notificación.
- Falta de respeto, de forma reiterada y grave hacia la Dirección, personal y demás usuarios o visitantes.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad de la Residencia, del personal o de cualquier Usuario.
- Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicios.

3. Se consideran infracciones **muy graves**:

- La reiteración de las infracciones graves, desde la tercera cometida.
- La agresión física o los malos tratos graves hacia la Dirección, personal y demás usuarios o visitantes.
- Ocasionar perjuicios o daños graves en las instalaciones o en la convivencia del Centro.

En lo concerniente a las plazas concertadas con el IMAS, las infracciones se aplicarán según lo dispuesto en el Decreto 10/2018 de 14 de febrero por el que se establece el Régimen Jurídico de los Conciertos Sociales en la Región de Murcia, siendo en todo caso este órgano el que tiene la potestad para calificar unos hechos concretos como infracción.

Artículo 33º. Sanciones

Sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles o penales a que hubiera lugar por las infracciones en que incurran los usuarios, contenidas en el artículo anterior, las sanciones que se podrán imponer serán las siguientes:

Infracciones leves

- Amonestación verbal privada o escrita.

Infracciones graves.

- Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los Usuarios o para participar en asambleas o actos públicos, por período no superior a un año.
- Expulsión temporal del Centro por un periodo inferior al mes.

Infracciones muy graves:

- Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los Usuarios o para participar en asambleas o actos públicos, por período de uno a cinco años.
- Expulsión temporal de la Residencia por un período de uno a seis meses.
- Expulsión definitiva.

En lo concerniente a las plazas concertadas con el IMAS, las sanciones se aplicarán según lo dispuesto en el Decreto 10/2018 de 14 de febrero por el que se establece el Régimen Jurídico de los Conciertos Sociales en la Región de Murcia, siendo en todo caso este órgano el que tiene la potestad sancionadora en caso de que se cometa una infracción concreta.

Artículo 34. Criterios

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad, negligencia o dolo; las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacia la convivencia; la gravedad o trascendencia de los hechos; las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

Artículo 35º. Procedimiento Sancionador

Todas las bajas que pudieran derivarse de un procedimiento sancionador se comunicarán por escrito al usuario y/o representante legal para que, en plazo no superior a 15 días, pueda presentar las alegaciones que considere oportunas. Asimismo, y previo a la resolución del contrato convivencial se comunicará a la Consejería Competente en materia de Servicios Sociales.

En lo concerniente a las plazas concertadas con el IMAS, el procedimiento sancionador se aplicará según lo dispuesto en el Decreto 10/2018 de 14 de febrero por el que se establece el Régimen Jurídico de los Conciertos Sociales en la Región de Murcia, siendo en todo caso este órgano el que tiene la potestad para instruir dicho procedimiento.

CAPITULO X. PROTECCION DE DATOS

Artículo 36º. Protección de datos

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y con el resto de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, ponemos en su conocimiento que sus datos personales serán incorporados a los ficheros que forman parte del registro de actividades de tratamiento de la entidad titular del centro residencial.

Dichos datos personales serán tratados por la referida entidad en su condición de responsable de Tratamiento, con base jurídica en la ejecución del contrato de prestación del servicio residencial y asistencial en el que el interesado es parte (artículo 6.1.b) RGPD), con las siguientes finalidades:

- a. Gestión de clientes, facturación de servicios prestados al Usuario
- b. Contactar con familiares, amigos o tutores legales del Usuario
- c. Prestar el servicio de asistencia sanitaria al Usuario. En este sentido, el Usuario consiente expresa e inequívocamente el tratamiento de sus datos de carácter personal necesarios para ello, al ser necesarios para la prestación del servicio, así como los datos biométricos y relativos a la salud incluidos en la historia clínica.

- d. Servicios de Atención al Usuario: gestión de reclamaciones, agradecimientos y sugerencias de los Usuarios, de sus representantes y, en general, de aquellas personas relacionadas con los Usuarios.
- e. Gestión de servicios de transporte para desplazamientos de los Usuarios que lo precisen.
- f. Videovigilancia de las instalaciones: Para garantizar la seguridad de los Usuarios y de las instalaciones. En este sentido, en caso de siniestro o incidente las imágenes captadas podrán ser cedidas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con la finalidad de proceder a la correspondiente investigación, siempre que estas lo soliciten.
- g. Los datos personales del Usuario y del Representante también podrán ser objeto de tratamiento con el fin de llevar a cabo la gestión fiscal, contable y administrativa inherente a la prestación del citado servicio residencial y asistencial, en base a las obligaciones legales derivadas del mismo (artículo 6.1 c) RGPD).

La imagen y voz de los Usuarios podrá ser tratada para su inclusión en la elaboración de documentos de carácter promocional y comercial únicamente en aquellos casos en los que conste el consentimiento expreso del interesado en este sentido (artículo 6.1 a) RGPD), y en las condiciones y alcance expresamente pactado en un documento ad hoc.

Asimismo, cuando conste el consentimiento expreso del Usuario de su Representante podrán tratarse los datos personales, en concreto la fecha de nacimiento, para felicitar al Usuario de acuerdo con los usos sociales.

La Residencia se obliga a no destinar los datos personales del Usuario / Representante para finalidades distintas de las que se han indicado salvo que concurra alguna de las causas legales de legitimación previstas en el artículo 6.1 RGPD.

Los datos personales podrán ser comunicados a cesionarios y terceros encargados de tratamiento vinculados con la entidad titular en la prestación del servicio al Usuario, tales como:

- Establecimientos farmacéuticos.
- Empresas o personal de servicios de peluquería, podología, fisioterapia, dietistas, funerarias, servicios religiosos, lavandería, limpieza y otros similares.
- Empresas de transporte y ambulancias.
- Hospitales, juzgados/tribunales, asistentes sociales, órganos de la administración pública, servicios de fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.

El tratamiento de los datos personales facilitados se llevará a cabo adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, uso indebido, alteración y acceso no autorizado a los mismos, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos, el análisis de riesgos efectuado y el Manual de Sistema de Gestión de Protección de Datos (SGPD) del responsable.

Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados, salvo que exista obligación legal de conservar los datos, y sin perjuicio de la posibilidad de conservar los mismos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de la relación con los Usuarios.

El interesado o, en su caso, su representante legal o voluntario, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, en los términos establecidos en la normativa vigente, enviando su petición por escrito y adjuntando fotocopia de su DNI u otro documento acreditativo de su identidad, a la siguiente dirección postal: C/ Infanta Mercedes 90, 2ª, 28020 Madrid; o a la siguiente dirección de correo electrónico: responsableseguridad@amavir.es, identificándose de forma precisa, y asumiendo que para la prestación del servicio contratado son necesarios la mayoría de los datos personales del Usuario.

En caso de que el interesado considere que los anteriores derechos no han sido atendidos conforme a la legalidad vigente, podrá presentar la correspondiente reclamación de tutela de derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos. Así mismo, para cualquier incidencia relacionada con la protección de sus datos puede ponerse en contacto con el delegado de Protección de Datos (DPO) dirigiendo un mensaje de correo electrónico a la siguiente cuenta: dpo@amavir.es

CAPITULO XI. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Artículo 37. Modificación

Cualquier modificación del presente Reglamento de Régimen Interior dará lugar a un nuevo Reglamento, por lo que éste, tendrá que someterse a su autorización y aprobación por parte de la unidad administrativa correspondiente.

EI REGLAMENTO DEBE ESTAR FIRMADO POR EL REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD Y CON EL SELLO DE LA MISMA.

REPRESENTANTE

Fdo: