

La Villa

— hogar de mayores • gerontorioja —

Reglamento de Régimen Interno





Denominación:

Hogar La Villa

Plazas:

El Hogar de Mayores cuenta con 39 plazas residenciales.

Autorización:

Resolución de Inscripción con N° 68 de la Consejería de Salud y Políticas Sociales del Gobierno de La Rioja, del 17 de diciembre de 2024.

Dependencia Patrimonial:

Privada.

Titularidad:

GERONTOQUEL S.L.U

Entidad Gestora:

GERONTOQUEL S.L.U

C.I.F.: B-16370769 con domicilio fiscal en C/ Hermanos Moroy 1, Pta. 4ª,
Oficina 413 de Logroño (La Rioja).

Ubicación Del Centro (Domicilio Social):

Carretera de Arnedo 33. 26570 Quel.

Tfno.: 941 403 330

Mail: direccionquel@gerontoquel.com



TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	PÁG. 4
TÍTULO II. ORGANIZACIÓN INTERNA	PÁG. 5
TÍTULO III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO	PÁG. 6
TÍTULO IV. INTENSIDAD. SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS	PÁG. 8
TÍTULO V. ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA	PÁG. 9
TÍTULO VI. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS	PÁG. 10
TÍTULO VII. RÉGIMEN DE INFRACCIONES/FALTAS Y SANCIONES	PÁG. 11
TÍTULO VIII. RÉGIMEN ECONÓMICO	PÁG. 13
TÍTULO IX. RÉGIMEN DE VISITAS, COMUNICACIONES Y SALIDAS	PÁG. 14
TÍTULO X. QUEJAS Y SUGERENCIAS	PÁG. 15
TÍTULO XI. DIRECCIÓN DEL CENTRO	PÁG. 15
TÍTULO XII. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN	PÁG. 15
DISPOSICIONES ADICIONALES	PÁG. 17



Título I. Disposiciones Generales

1. DEFINICIÓN DEL CENTRO:

El centro residencial para personas mayores de 60 años “Hogar La Villa” es un centro dirigido a ofrecer una atención personal, integral y continuada, de carácter socio sanitario teniendo en cuenta la condición de personas mayores dependientes, la naturaleza de la dependencia, el grado de la misma, y la intensidad de los cuidados que precisa.

Respecto a la tipología de las personas atendidas, podrán ser, personas mayores no dependientes, dependientes y grandes dependientes.

La información del centro puede ser ampliada a través de la siguiente página web: www.gerontorioja.es

2. OBJETO DEL REGLAMENTO:

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas básicas que regulan el funcionamiento y relaciones de convivencia interna del centro residencial de personas mayores Hogar La Villa.

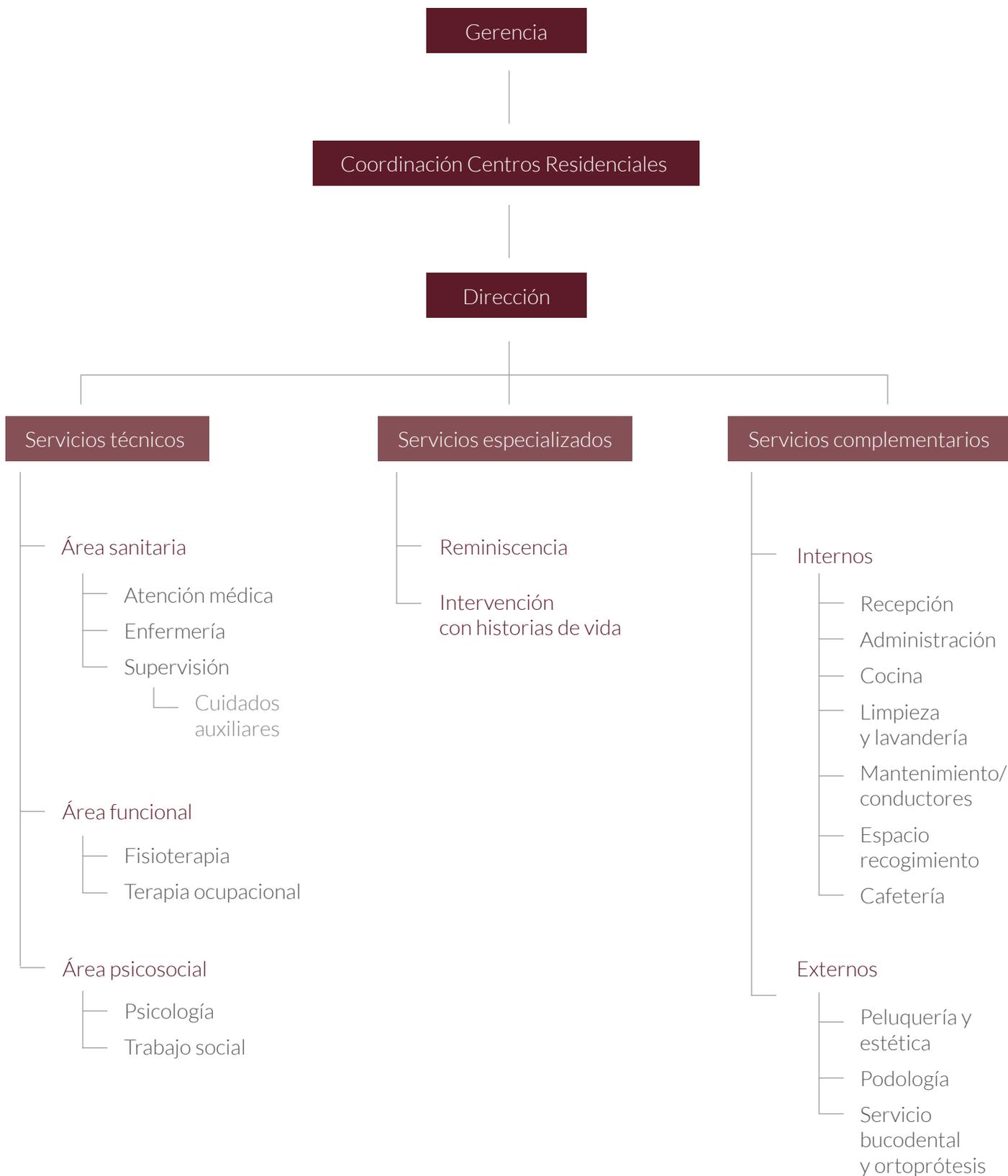
El Reglamento de Régimen Interno tiene carácter obligatorio para: las personas usuarias, sus familiares, representantes y personal, con el objetivo de garantizar la calidad de vida de las personas usuarias.

El RRI está adaptado a la normativa vigente y podrá ser modificado en cualquier momento por la entidad gestora y será visado y aprobado por el órgano competente de la Consejería de Salud y Servicios Sociales.

Así mismo, estará expuesto en el tablón de anuncios del centro.



Título II. Organización Interna





Título III.- Normas de funcionamiento

CAPÍTULO 1. DEL ALOJAMIENTO

Sección A. De las habitaciones

- Artículo 1. Para el alojamiento de las personas usuarias, cuenta con habitaciones dobles e individuales.
- Artículo 2. Todas las habitaciones cuentan con baño anejo completo.
- Artículo 3. En las habitaciones dobles, cada una de las personas usuarias tendrá derecho a utilizar la mitad del mobiliario de las mismas.
- Artículo 4. La ropa de cama será cambiada, ordinariamente, dos días por semana, los cuales fije la Supervisión del centro, salvo que, por razones de enfermedad, accidentes u otras circunstancias hicieran necesario su cambio en otro momento a juicio de Supervisión.
- Artículo 5. La limpieza de las habitaciones se realizará diariamente en el horario de mañana fijado por la Dirección del centro y por el personal del propio centro o contratado para tal finalidad. Para su realización, y únicamente para las personas usuarias que cuenten con capacidades y grado de dependencia que lo permitan, tienen la obligación de dejar expedita y recogida la habitación, así como no impedir el acceso de los servicios de limpieza en las horas fijadas por la Dirección para la realización de esta.
- Artículo 6. Por razones higiénico-sanitarias ninguna persona usuaria podrá prohibir el acceso a la habitación para la realización de la limpieza, salvo que exista prescripción facultativa contraria.
- Artículo 7. Nadie podrá permanecer en las habitaciones sin el consentimiento del/de las personas usuarias que la ocupen, salvo los servicios de limpieza, el personal sanitario, y aquel otro que determine la Dirección para el mantenimiento o reparación de alguno de los elementos de la misma, quienes podrán acceder a la habitación a los exclusivos efectos de los cumplimientos de sus respectivos cometidos.
- Artículo 8. La ausencia temporal de la persona usuaria durante un periodo de tiempo por cualquier causa lleva consigo la obligación por parte del centro de reserva de habitación. Dicha ausencia será notificada por la persona usuaria a Recepción. Para las personas usuarias designadas por el Gobierno de La Rioja las ausencias temporales deberán ajustarse a lo establecido en la norma aplicable.
- Artículo 9. Ninguna persona usuaria podrá ser trasladada de la habitación que tiene asignada a menos que razones extraordinarias lo hicieran aconsejable. Son razones extraordinarias las siguientes:

- De convivencia:

Incompatibilidad manifiesta de caracteres entre los/as ocupantes de una misma habitación. La Dirección del centro determinará el cambio más procedente, manteniendo en cualquier caso las características de la habitación de la persona usuaria cuyo cambio haya tenido lugar.

- Médicas:

Cuando alguna de las personas usuarias padezca una enfermedad infectocontagiosa que implique un riesgo de contagio para la otra.

Cuando alguna de las personas usuarias padezca una enfermedad que impida a la otra una utilización normal de la habitación o no le permita conciliar el sueño.

Ante una epidemia que haga aconsejable la reubicación de las personas usuarias para evitar su expansión.

- Organizativas:

Cuando exista una descompensación entre el número de personas usuarias del mismo sexo que aconsejen una redistribución de las habitaciones del centro.

En el momento que fuese necesario acometer obras en el centro que hagan preciso la adopción de esta medida.



- Artículo 10. El traslado se efectuará siempre a una habitación de igual tipo a la disfrutada hasta entonces.
- Artículo 11. Si alguna persona usuaria apreciase la necesidad de efectuar alguna obra o reparación en la habitación deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección del centro.

Sección B. De las instalaciones de uso común.

- Artículo 12. Para el esparcimiento y vida común de las personas usuarias, el centro cuenta con instalaciones de uso compartido como salones de televisión, comedores, sala de fisioterapia, sala de terapia ocupacional, entre otras.
- Artículo 13. Los salones de televisión permanecerán abiertos todos los días durante el horario que fije la Dirección del centro. Los comedores se abrirán para servir las comidas del centro en los horarios fijados a tal efecto por la Dirección.
- Artículo 14. La programación de la televisión se establecerá según las preferencias de las personas usuarias de la misma.

CAPÍTULO 2. DE LA MANUTENCIÓN

Sección A. Del Régimen General

- Artículo 15. Las personas usuarias recibirán cuatro comidas diarias:
 - Desayuno, comida, merienda, cenaAdemás, se ofrecerán **tomas complementarias**: almuerzo/hidratación, recenas, etc.
- Artículo 16. Los menús garantizan el aporte nutricional necesario para las personas usuarias a las que van destinados, ajustándose a las características fisiológicas/propias del envejecimiento y asegurando la ingesta proporcionada de micro y de macro nutrientes. Del mismo modo, serán pobres en sal y ricos en fibra dietética y complementados con abundante aporte hídrico, bien en su forma natural o en tisanas, zumos, o caldos.
- Artículo 17. La comida y la cena se compondrán de dos platos, pan, postre, y para beber, agua. El primer plato a base de verduras, purés, pasta, legumbres, patatas y cereales. El segundo plato, de carnes blandas (vacuno, ave, cerdo) y pescados.
- Artículo 18. El segundo plato de la comida se podrá elegir entre carne o pescado.
- Artículo 19. El desayuno, merienda y otras tomas, serán a base de frutas frescas, zumos o similares, yogures, galletas y leche semidesnatada.
- Artículo 20. Las comidas serán servidas y consumidas en el comedor del centro conforme al horario que fije la Dirección.
- Artículo 21. Únicamente podrán ser servidas en la habitación cuando por prescripción facultativa fuera necesario.
- Artículo 22. Los menús serán fijados por el Médico y la Dirección del centro, y serán confeccionados de manera que aseguren siempre una alimentación equilibrada para lo cual estarán supervisados por el propio Médico.
- Artículo 23. El menú del día se publicará en el Tablón de Anuncios del centro.

Sección B. De las dietas especiales

- Artículo 24. El Régimen General de Comidas no podrá ser alterado salvo previa solicitud presentada por escrito por alguna de las personas usuarias que hubieran de llevar una dieta especial por prescripción facultativa, la cual suponga una grave alteración del Régimen General. No se considera como grave alteración la cocina sin sal, y/o astringente, y/o para diabéticos.



- Artículo 25. En esta hipótesis se entregará a la Dirección la dieta a seguir y esta ofertará un incremento de la mensualidad por razón de la dieta. Caso de que dicho incremento sea rechazado podrá desistirse del contrato.
- Artículo 26. La persona usuaria estará obligada al cumplimiento de la dieta.

CAPÍTULO 3. DE LA ROPA PERSONAL

- Artículo 27. La ropa personal de las personas usuarias de uso cotidiano será lavada y planchada por el personal del centro. Para ello, las personas usuarias o el personal laboral competente, en caso de incapacidad, deberán depositarla en los cestos y/o contenedores habilitados a tal fin por el centro.
- Artículo 28. A efectos de su adecuada identificación, la ropa deberá estar debidamente marcada con etiquetas nominativas cosidas a las prendas.
- Artículo 29. El etiquetado identificativo de la ropa correrá por cuenta de la persona usuaria.
- Artículo 30. El servicio de lavandería podrá rechazar todas las prendas que por sus características no aconsejen el lavado común o su planchado con los medios del centro bien por el riesgo de decoloración y/o de deterioro.
- Artículo 31. En todo caso, se presume que la ropa que deposita la persona usuaria para su lavado y planchado puede ser tratada con los medios ordinarios del centro y que el riesgo de decoloración o deterioro es asumido plenamente por la persona usuaria
- Artículo 32. También podrá rechazar el servicio la ropa que no esté convenientemente identificada.

Título IV. Intensidad. Servicios básicos y servicios complementarios

CAPÍTULO 1. DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

- Artículo 33. El centro prestará a las personas usuarias los siguientes servicios básicos:
 - **Alojamiento:** lleva consigo el derecho de las personas usuarias a ocupar la habitación contratada y disfrutar de las instalaciones de uso común del centro.
 - **Manutención:** desayuno, comida, merienda y cena según horarios; elaboración de dietas especiales; control dietético de los alimentos; supervisión de aspectos relacionados con la higiene y manipulación de los alimentos.
 - **Asistencia a personas dependientes:** como servicio básico para las personas usuarias dependientes.
 - **Higiene y Salud:** vigilancia de la higiene y práctica de los baños que sean necesarios, atención médica y enfermería del propio centro, administración de fármacos pautados médicamente, dirección de programas de seguimiento y evaluación de la persona usuaria según necesidades asistenciales y de vida diaria.
 - **Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Animación Sociocultural.**
 - **Psicóloga** a disposición de las personas usuarias y familias si precisan.
 - **Servicio de lavandería y limpieza:** lleva consigo el lavado y planchado de la ropa personal de las personas usuarias y limpieza de la habitación y zonas comunes.
 - **Recepción:** conlleva la recepción de visitantes, la gestión y entrega del correo, la gestión de la centralita telefónica y la información a personas usuarias y visitantes
- Artículo 34. Los servicios, excepto los complementarios/externos (peluquería y podología), están incluidos en el precio a abonar mensualmente por las personas usuarias.



CAPÍTULO 2. DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS/ EXTERNOS.

- Artículo 35. Del servicio de peluquería: cuando se requiera el servicio, será comunicado a recepción, bien por la propia persona usuaria o por los familiares. La tarifa está expuesta en el tablón de anuncios.
- Artículo 36. Del servicio de podología: cuando se requiera el servicio, será comunicado a recepción, bien por la propia persona usuaria o por los familiares. La tarifa de precios está expuesta en el tablón de anuncios.

Título V. Adquisición y pérdida de la condición de persona usuaria

CAPÍTULO 1. DE LA ADQUISICIÓN DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA

- Artículo 37. La persona usuaria adquiere esta condición una vez que, suscrito el pertinente contrato de admisión, en plazas privadas, efectúa su ingreso en el centro, que se determinará en el propio contrato. Para las personas usuarias designados por el Gobierno de La Rioja, les resultará aplicable la normativa vigente en la materia, esto es el Decreto 18/2011, de 11 de marzo, por el que se regula el sistema de acceso al servicio público de atención residencial y al servicio público de estancias temporales residenciales para personas mayores grandes dependientes y dependientes severos del Sistema Riojano para la Autonomía Personal y la Dependencia.
- Artículo 38. El contrato de admisión será suscrito por la persona o personas que asuman las obligaciones económicas dimanantes del mismo, sea o no, aquella que vaya a ser persona usuaria, pudiéndolo hacer por sí o por medio de apoderado..

Si quien suscribe el contrato es persona distinta de quien haya de resultar persona usuaria en virtud del mismo, deberá este prestar su conformidad si se hallare con capacidad para prestar su consentimiento o hacerlo por él su representante legal, si lo tuviere.

CAPÍTULO 2. DE LA PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA

- Artículo 39. La condición de persona usuaria, en plaza privada, subsiste durante toda la vigencia del contrato que se extinguirá por la expiración de su plazo, sin haber sido prorrogado, por mutuo acuerdo de las partes y también unilateralmente podrá ser rescindido inmediatamente el contrato por las causas siguientes:

- Por parte del/ de la persona usuaria/a:

Por traslado de la habitación contratada, si no hay otra del mismo tipo o mejor, a menos que prefiera permanecer en otra de categoría inferior con rebaja del precio y derecho de preferencia.

Por modificación de precios, en los términos previstos en el Título VIII del presente Reglamento.

- Por parte del centro:

Por impago de dos recibos.

Por conducta personal de la persona usuaria que suponga un deterioro la convivencia con las demás personas usuarias o con su compañero/a de habitación o que dificulte o entorpezca la prestación de los servicios del centro. Se incluyen aquí entre otras las siguientes:

- La embriaguez habitual o drogadicción.
- La conducta injuriosa o vejatoria con otras personas usuarias.
- La desidia y abandono de su higiene personal.
- No permitir la limpieza de la habitación o reparación de algún elemento de esta.
- La condena, en sentencia firme, por la comisión de delitos o faltas dentro del centro.
- La vulneración continuada del Reglamento del centro



Para las personas usuarias designados por el Gobierno de La Rioja, les resultará aplicable la normativa vigente en la materia, esto es el Decreto 18/2011, de 11 de marzo, por el que se regula el sistema de acceso al servicio público de atención residencial y al servicio público de estancias temporales residenciales para personas mayores grandes dependientes y dependientes severos del sistema riojano para la autonomía personal y la dependencia.

Título VI. Derechos y deberes de las personas usuarias

Sin perjuicio de lo establecido por la normativa vigente las personas usuarias tendrán, entre otros, los siguientes derechos y deberes:

- Artículo 40. La condición de persona usuaria confiere a quien la tiene el derecho a vivir en el centro y disfrutar de sus servicios e instalaciones de este conforme a lo pactado en el contrato de admisión y a lo previsto en el presente Reglamento.
- Artículo 41. Son derechos de las personas usuarias:
 - Recibir del centro los servicios descritos en el artículo 33 del presente Reglamento, conforme a lo pactado y previsto en el mismo.
 - Participar en las actividades del centro y colaborar al desarrollo de las mismas.
 - A ser respetados/as en sus convicciones políticas, morales y religiosas.
 - Al respeto de su intimidad y dignidad personal.
- Artículo 42. Son deberes de las personas usuarias:
 - El respeto de las convicciones morales, políticas y religiosas de cuantas personas se relacionen con ellos.
 - El respeto de la dignidad personal e intimidad de cuantas personas se relacionen con ellos/as.
 - El conocimiento y cumplimiento de las normas que rijan el establecimiento.
 - Guardar las normas de higiene y aseo, tanto en su persona como en las dependencias del establecimiento.
 - Observar una conducta decorosa y favorecer la buena convivencia entre las personas usuarias.
 - Estar al corriente de los recibos de los pagos mensuales.
- Artículo 43. Queda totalmente prohibido a las personas usuarias:
 - La tenencia de armas.
 - La tenencia de explosivos, materias inflamables, tóxicas y en general, las que por cualquier característica pueda resultar peligrosa nociva o molesta.
 - Fumar en todo el espacio del centro.
 - La tenencia de drogas y bebidas alcohólicas
 - La tenencia de medicinas no autorizadas a las personas usuarias con incapacidad o presunta incapacidad psíquica para su autogestión
- Artículo 44. Tanto el personal del centro, como las personas usuarias, procuraran en todo momento que la convivencia se desenvuelva en armonía, favoreciéndose en todo caso las actividades que supongan una profundización de las relaciones humanas, afectivas, y de compañerismo entre las personas usuarias.
- Artículo 45. A los fines indicados en el artículo anterior se promoverán en el centro las actividades culturales, recreativas y de esparcimiento que impliquen una participación activa de las personas usuarias.
- Artículo 46. Para hacer frente a los gastos de las actividades mencionadas en el artículo anterior, se tendrá en cuenta lo siguiente:



- **Si son actividades a realizar fuera de la residencia**, como excursiones, visitas culturales, religiosas o de otra índole, podrán ser pagadas por las personas usuarias que disfruten de ellas, previa suscripción a las mismas.
- **Si son actividades a realizar en la residencia** no implicarán, por regla general, obligación de gasto para las personas usuarias, salvo si implican gastos extraordinarios que no sean los usuales de mantenimiento del centro.
- Artículo 47. Al objeto de favorecer la participación de las personas usuarias en la vida del centro se promoverán las actividades reseñadas en el artículo anterior siendo el Director/a quien sirva de vehículo para encauzar las sugerencias e iniciativas de las personas usuarias.
- Artículo 48. Las personas usuarias con suficiente autonomía o personas dependientes acompañadas por su representante, familia o allegados podrán salir libremente y bajo su responsabilidad del centro, asumiendo toda la responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que puedan sufrir o causar en el exterior de las instalaciones. Respecto a la ingesta de alimentos o bebidas fuera de los establecido en el Título III Capítulo 2 Sección A de este mismo RRI, ya sea dentro como fuera de las instalaciones, el centro se exime de cualquier tipo de responsabilidad al no poder garantizar la seguridad y el bienestar de la persona usuaria ni tampoco el control de los alimentos o bebidas que pueda consumir.
- Artículo 49. Las personas usuarias tienen derecho de información. Este derecho se materializará:
 - A través de las consultas que pueden formular a la Dirección o Recepción del centro
 - A través del Tablón de Anuncios, que estará en lugar visible y que en todo caso publicará:
 - Los horarios de funcionamiento del centro, que en todo caso serán fijados por la Dirección de este.
 - Los precios del centro y la modificación de estos.
 - El menú del día.
 - Las actividades especiales que oferte el centro.
 - El Presente Reglamento y sus modificaciones.
 - Autorización administrativa de funcionamiento.
 - La existencia de hojas de reclamación.

Título VII. Régimen de infracciones/faltas y sanciones

Lo establecido en este Título será de aplicación para las plazas privadas. Para las plazas públicas el régimen sancionador se regirá por lo establecido en el Capítulo V del Título X de la Ley 7/2009, que regula el régimen sancionador aplicable a las personas usuarias de centros y servicios de servicios sociales de titularidad pública del Gobierno de La Rioja, o normativa vigente en cada momento.

CAPÍTULO 1. DEL RÉGIMEN DE INFRACCIONES/FALTAS

Sección A. Faltas

- Artículo 50. Se consideran faltas leves:
 - Promover o participar en discusiones, altercados o violentas, en perjuicio de la convivencia.
 - Faltar levemente a la consideración debida al Director/a, al personal, a las otras personas usuarias o a los visitantes.
 - Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo en el centro.
 - Utilizar de forma inadecuada las instalaciones, medios y servicios del centro.



- Ausentarse sin registrarse en la recepción.
- Artículo 51. Se considerarán faltas graves:
 - La reincidencia en las faltas leves.
 - Faltar gravemente a la consideración debida al Director/a, al personal, a las otras personas usuarias o a los visitantes.
 - Ocasionar daños graves en los bienes del centro.
 - Causar perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios o a la convivencia.
 - Utilizar en las habitaciones aparatos o herramientas no autorizados.
 - Pernoctar fuera del centro sin previa comunicación al Director/a.
 - La demora injustificada de un mes en el abono de la estancia.
 - Incumplir gravemente las normas establecidas en el presente Reglamento.
- Artículo 52. Se consideran faltas muy graves:
 - La reincidencia en las faltas graves.
 - La agresión física o los malos tratos al Director/a, al personal, a las otras personas usuarias o a los visitantes.
 - Sustraer bienes del centro, del personal, persona usuarias o visitantes.
 - Ocasionar daños muy graves en los bienes o instalaciones del Hogar de Mayores.
 - La embriaguez habitual.
 - La demora injustificada de dos meses, alternos o sucesivos, en el abono de la estancia.

Sección B. Reincidencia

- Artículo 53. Se produce reincidencia, cuando el responsable de la falta haya sido sancionado de una falta de la misma naturaleza, en el plazo de tres meses en el caso de las leves, seis para las graves, y nueve meses para las muy graves, a contar desde la notificación de aquella.

Sección C. Prescripción

- Artículo 54. Las faltas leves prescribirán a los tres meses, las graves a los seis meses, y las muy graves a los nueve meses. La prescripción comenzará a contar desde el día en que la falta se hubiere cometido.

CAPÍTULO 2. SANCIONES

- Artículo 55. Sin perjuicio por las demás responsabilidades a que en su caso hubiere lugar, las sanciones que pueden imponerse a las personas usuarias que incurran en alguna de las faltas señaladas serán las siguientes
 - Por faltas leves:
 - Amonestación privada, verbal o escrita.
 - Suspensión del derecho a participar en las actividades del centro y colaborar al desarrollo de estas por un periodo inferior a quince días.
 - Por faltas graves:
 - Suspensión del derecho a participar en las actividades del centro y colaborar al desarrollo de estas por un periodo inferior a un mes.
 - Por faltas muy graves:



- Suspensión del derecho a participar en las actividades del centro y colaborar al desarrollo de estas por un periodo de dos a seis meses.
- Expulsión del centro.

CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

- Artículo 56. Las sanciones serán impuestas por el Director/a del centro. Para la imposición de cualquier clase de sanción, deberá oírse al Consejo de Participación, que emitirá informe sobre la misma.
- Artículo 57. Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán teniendo en cuenta factores como el grado de intencionalidad o reiteración, naturaleza de los perjuicios causados y actitud ante los mismos, reincidencia, negligencia, circunstancias personales y gravedad de los hechos.
- Artículo 58. Cuando la Dirección tenga conocimiento de un hecho susceptible de ser tipificado como falta, llevará a cabo las investigaciones necesarias para comprobar la veracidad de este y su gravedad.
- Artículo 59. En los casos de faltas graves y muy graves, será necesaria la incoación de expediente sancionador, que ha de ser comunicado al interesado, con indicación de los hechos que se le imputan, las infracciones que tales hechos pueden constituir y las sanciones que se le pudieran imponer.

Título VIII. Régimen económico

- Artículo 60. Para las personas usuarias en plazas privadas, los precios de todos los servicios que preste el centro serán fijados libremente por el centro. Para las personas usuarias designadas por el Gobierno de La Rioja cuyo régimen de precios estará sujeto a la Orden 16/2001, de 30 de noviembre, de la Consejería de salud y Servicios Sociales por la que modifica la Orden 12/2001, de 4 de septiembre, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales por la que se determina el precio público de los centros residenciales de personas mayores y concertados de la Comunidad Autónoma de La Rioja, o normativa vigente en su momento.
- Artículo 61. Para las plazas privadas, de los precios vigentes y de sus modificaciones se dará puntual información a las personas usuarias; a sus familiares, si estos no pudieran valerse por sí mismos o las circunstancias lo aconsejaren; en todo caso, a quien pague los servicios de alguna de las personas usuarias, siendo no usuario del centro; y a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.
- Artículo 62. La información de los precios y sus modificaciones, cuando se trate de precio de plaza privada, se realizará:
 - Para las personas usuarias: Mediante publicación en el Tablón de Anuncios del centro.
 - Para las no personas usuarias (familiar representante u otros responsables solidarios): Mediante publicación en el Tablón de Anuncios del centro. Además, si disponen de copia del contrato se indica explícitamente la fecha de revisión de tarifas.
- Artículo 63. Las modificaciones entrarán en vigor en el mismo día del mes siguiente a su publicación, salvo que al publicarse se fije un plazo superior. En todo caso, debe hacerse constar en el anuncio el día exacto en que empiecen a regir los nuevos precios.
- Artículo 64. La información de los precios a que se refiere el artículo anterior deberá realizarse anualmente entre el 1 y el 31 de enero. Cualquier modificación de los mismos que pretenda introducirse a lo largo del año, deberá ser, así mismo, notificada, al menos con un mes de antelación a su implantación, a las personas usuarias y a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.
- Artículo 65. Cuando la modificación afecte a los servicios relacionados en el artículo 33 de este Reglamento, la persona usuaria o persona que haya formalizado el ingreso, que no estuviera de acuerdo, podrá desistir del contrato unilateralmente, notificándolo por escrito a la Dirección del centro.
- Artículo 66. El cobro de tarifas se realizará mediante domiciliación bancaria, adeudando el importe de la estancia en el centro residencial, más el correspondiente IVA en la cuenta bancaria que la propia persona usuaria o



su representante legal nos facilite.

- Artículo 67. Los gastos extraordinarios personales (peluquería, podología, etc.) serán abonados directamente por las personas usuarias, familiares o sus representantes legales al profesional que realice el servicio.

Título IX. Régimen de visitas, comunicaciones y salidas

CAPÍTULO 1. DE LAS VISITAS Y COMUNICACIONES

Sección A. De las visitas

- Artículo 68. Las visitas a las personas usuarias, tanto en las diversas dependencias del centro como en las habitaciones, se realizarán en el horario y condiciones determinadas y comunicadas por la Dirección.
- Artículo 69. Los visitantes deben comunicar su entrada y salida en la recepción del centro y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a las personas usuarias, en especial su privacidad e intimidad. Los visitantes que salgan al exterior con alguna persona usuaria, velarán por su bienestar y seguridad siendo responsables directos de cualquier incidente que le pueda ocurrir.
- Artículo 70. Las visitas se ajustarán en su conducta a las prescripciones facultativas a que estén sometidas las personas usuarias, consultando en caso de duda con el personal del centro.
- Artículo 71. Corresponde a la Dirección del centro, conceder autorización y determinar en qué condiciones pueden las entidades o personas jurídicas visitar las instalaciones a fin de conocer el funcionamiento y organización, o de desarrollar cualquier actividad en el centro.

Los inspectores de servicios sociales, en el ejercicio de sus funciones, estarán facultados para:

- Acceder libremente, sin previa notificación, en cualquier momento, a todos los servicios y centros de servicios sociales, ya sean de titularidad pública o privada.

Sección B. De las llamadas telefónicas

- Artículo 72. El Director/a establecerá el horario para recibir llamadas del exterior, de modo que no dificulte la marcha de la vida del centro.
- Artículo 73. Las llamadas, se recibirán en la recepción y, desde aquí, serán derivadas a la correspondiente habitación; si a la persona usuaria, por sus circunstancias físicas o psíquicas, le resulta imposible atender la llamada, se le facilitará un teléfono inalámbrico para que pueda mantener dicho contacto.
- Artículo 74. Para las llamadas al exterior de las personas usuarias, estas tendrán disponible un teléfono en su habitación para su utilización en el momento que lo deseen.

CAPÍTULO 2. DE LAS SALIDAS

- Artículo 75. Deben respetar en sus salidas los horarios que rigen la vida del centro.
- Artículo 76. Las personas usuarias deberán registrar en la recepción del centro su hora de salida y, si lo estiman conveniente, su itinerario y hora prevista de llegada. Esta información está encaminada a conseguir un mejor seguimiento de la persona usuaria en caso de que surjan imprevistos. También se registrará su hora de entrada.
- Artículo 77. Las personas usuarias deben comunicar con antelación a la Dirección, la pernocta fuera del centro, así como cualquier ausencia prolongada.
- Artículo 78. Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellas personas usuarias con control de enfermería continuado deberán ser informados previamente sobre la conveniencia, o no, de la salida.
- Artículo 79. La decisión última y la responsabilidad sobre las salidas corresponden exclusivamente a la persona usuaria.



ria, excepto en el caso de personas usuarias legalmente incapacitadas en cuyo caso la responsabilidad es de su Tutor Legal.

- Artículo 80. Siempre que la persona usuaria se ausente, depositará en la recepción todo tipo de llaves (de la habitación, de armarios, etc.) que pudieran impedir el libre acceso a sus pertenencias en caso de emergencias en las instalaciones del centro.

Título X. Quejas y sugerencias

- Artículo 81. Las personas usuarias y sus familiares tienen derecho a formular quejas y sugerencias.
- Artículo 82. Las quejas y sugerencias podrán formularse a la Dirección del centro, personalmente por la persona usuaria y podrán ser formuladas verbalmente o por escrito. También podrán ser formuladas por los familiares más próximos de la persona usuaria o en su caso por su representante legal.
- Artículo 83. Las quejas y sugerencias se canalizarán a través de los dispositivos creados para este fin, según consta en la Ley 3/2007, de 1 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales o en la normativa vigente en cada momento.
 - Libro de quejas y hojas de reclamaciones.
 - Existe un buzón de sugerencias a disposición de los residentes a través del cual pueden manifestar, entre otras cuestiones, sus intereses para el desarrollo de actividades que pudiesen ser incluidas en el programa a desarrollar en el centro.
 - Tablón de anuncios. Se encuentra en el área de recepción donde está expuesto el Reglamento de Régimen Interno. La exposición de solicitudes de permutas con otras residencias, libro de reclamaciones.
 - Presentación de quejas por escrito o telemático dirigidas a la Dirección General competente

Título XI. De la dirección del centro

- Artículo 84. La Dirección del centro es el órgano rector de este, tiene como funciones:
 - Determinar el horario general del centro y el de sus servicios.
 - Velar por el perfecto funcionamiento del centro y de la prestación de los servicios del mismo.
 - Informar a las personas usuarias y familiares de los mismos, así como resolver, en cuanto fuera posible, sus quejas y sugerencias.
 - Adoptar cuantas decisiones exija la buena marcha del centro.
 - Informar periódicamente al consejo de Administración de la Sociedad sobre la marcha del centro.

Título XII. Órganos de participación y representación

- Artículo 85. Las personas usuarias o sus representantes legales tienen derecho a formar parte del Consejo de Participación. Este órgano estable de participación de las personas usuarias en la estructura organizativa del centro estará constituido por las personas usuarias o sus representantes, personal y Dirección.

Sus funciones son:

 - Velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior.
 - Facilitar la buena marcha del centro para conseguir el bienestar de todas las personas usuarias.



- Motivar a la participación y colaboración en las actividades sociales del centro.
- Solicitar ayuda y asesoramiento a los técnicos del centro.
- Favorecer la convivencia, la solidaridad y la integración social.
- Canalizar de forma adecuada las posibles demandas.

Hogar La Villa. Quel, a 31 de mayo de 2023.



Disposiciones Adicionales

DISPOSICIÓN I. COMPROBANTE FIRMADO

Como persona usuaria, familiar o representante de _____,
he sido informada/o y se me ha entregado copia del Reglamento de Régimen Interno del Centro Hogar La Villa con
fecha:

Firmado:

Nombre y Apellidos:

DNI: