

**CENTRO RESIDENCIAL**  
**“SENIORS ALTOS HORNOS”**  
**Reglamento Régimen Interno**



**SENIORS**  
RESIDENCIAS

**INDICE**

TITULO I- BIENVENIDA .....	4
Artículo 1.- Bienvenida .....	4
Artículo 2.- Misión del centro.....	4
Artículo 3- Ámbito del Reglamento de Régimen Interno.....	4
Artículo 4.- Identificación del Centro Residencial .....	4
Artículo 5.- Tipología de Centro .....	5
Artículo 6.- Descripción del centro: capacidad y características.....	5
Artículo 7.- Principios.....	5
Artículo 8.- Objetivos.....	5
Artículo 9 .- Usuarios.....	6
TITULO II.- LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN .....	6
Artículo 10.- Comité de Dirección .....	7
Artículo 11.- El equipo multidisciplinar- Personas de Referencia .....	7
TÍTULO III- ÓRGANO DE PARTICIPACION Y REPRESENTACIÓN.....	8
Artículo 12.- La Junta de representación.....	7
TÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES .....	9
Artículo 13.- Los derechos y deberes de las Personas Mayores .....	9
TÍTULO V.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	11
Artículo 14.- Admisiones y requisitos para el ingreso .....	11
Artículo 15.- El periodo de adaptación.....	12
Artículo 16.- Ausencia y Bajas.....	13
TÍTULO VI. - PRECIO Y ABONO DE LOS SERVICIOS.....	13
Artículo 17. -Determinación del Precio .....	13
Artículo 18.- Efectividad de las modificaciones de tarifas. ....	154
Artículo 19.- Grados de dependencia.....	14
Artículo 20.- Pago de facturas.....	14
Artículo 21. - Determinación del Precio (AAPP).....	15
TÍTULO VII.- INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA.....	165
Artículo 22. - Incumplimiento de obligaciones y posibles motivos de extinción de contrato.....	15

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>  Página 3 de 24
---	--------------------------------------	-------------------------------------

TÍTULO VIII.- CARTA DE SERVICIOS .....16

TÍTULO IX.- DE LOS BIENES DE LOS USUARIOS .....167

Artículo 23. - Bienes de uso personal y cotidiano.....17

Artículo 24. - Depósito de bienes.....17

Artículo 25. - Custodia de bienes finados.....17

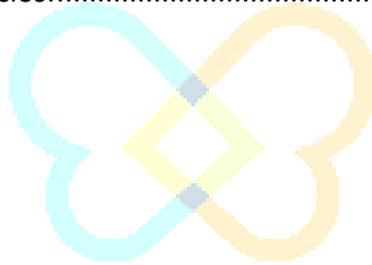
TÍTULO X.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO .....17

Artículo 26.- Normas de Convivencia .....17

Artículo 27.- Normas de funcionamiento .....19

Artículo 28.- Sugerencias y quejas.....23

Artículo 29.- Tablón de anuncios.....23



**SENIORS**  
RESIDENCIAS

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>  Página 4 de 24
---	--------------------------------------	-------------------------------------

## **TITULO I- BIENVENIDA**

### **Artículo 1.- Bienvenida**

El Centro Residencial debe ser un lugar de convivencia entre todas las personas que en ella viven, tanto personal trabajador, familiares como personas residentes. Para ello es indispensable mantener una serie de normas, unas, basadas en la organización del trabajo a fin de mejorar la atención prestada a los residentes y otras destinadas a conseguir que la relación de todos los que habitan en el centro sea lo más satisfactoria posible.

En este documento encontrará la información necesaria para saber el funcionamiento del Centro durante su estancia. Con él, queremos hacer su permanencia más confortable y agradable, facilitándole su primer contacto con el Centro Residencial **“SENIORS ALTOS HORNOS”**.

Las normas que se presentan, persiguen únicamente favorecer la convivencia, así como servir de vehículo de información de los horarios y organización del centro.

Este Reglamento de Régimen Interno podrá revisarse atendiendo las sugerencias que las propias personas usuarias, familiares y trabajadores/as puedan manifestar y que servirán para ir mejorándolo, siendo nuestro deseo, que este sirva para una mejor adaptación al Centro y ayude a favorecer la convivencia y participación en la Residencia.

### **Artículo 2.- Misión del centro**

Prestamos servicios geriátricos y gerontológicos, siendo nuestra principal misión la de proporcionar calidad de vida a las Personas Mayores, aportando un nuevo hogar donde vivir y recibir atención y asistencia física, psíquica y social continuada, cubriendo sus necesidades y demandas.

### **Artículo 3- Ámbito del Reglamento de Régimen Interno**

El presente reglamento de régimen interno es de aplicación a todas las personas usuarias del centro Residencial.

Tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, promoviendo su calidad de vida y asimismo, establecer las obligaciones de dichas personas.

### **Artículo 4.- Identificación del Centro Residencial**

El Centro Residencial de Atención a Personas Mayores **“SENIORS ALTOS HORNOS”**, se define como un Centro de convivencia destinado a servir de vivienda permanente y común a un colectivo de personas mayores, donde se presta una asistencia integral y continuada, así como una atención permanente en sus necesidades sociales y humanas.

- Denominación: RESIDENCIA “SENIORS ALTOS HORNOS”.
- Dirección: Plaza Dársena de Portu 1 (Barakaldo)
- Teléfono/fax: 946 660 616

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>  Página 5 de 24
---	--------------------------------------	-------------------------------------

### **Artículo 5.- Tipología de Centro**

En virtud de lo dispuesto en la legislación relativa a los centros de carácter social para la atención de personas mayores de País Vasco, el centro está destinado, fundamentalmente, a aquellas personas mayores que presentan necesidades de atención residencial permanente o temporal.

Se caracteriza por ser un centro residencial, abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional, con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Únicamente en el caso de que la persona residente se encuentre incapacitada por sentencia judicial firme, el Tutor podrá imponer las restricciones al régimen abierto, presentando y adjuntando comunicación fehaciente realizada a la Autoridad Judicial en la cual se participe de estas restricciones.

En el caso de aquellas personas usuarias, que puedan considerarse presuntamente incapaces y no sean personas válidas, ni se encuentren incapacitados por sentencia judicial se comunicará dicho aspecto a la familia para que pueda procederse a la solicitud de incapacitación a la Fiscalía.

### **Artículo 6.- Descripción del centro: capacidad y características**

La Residencia “Seniors Altos Hornos” es un centro que se encuentra compuesto por diferentes áreas:

- Área residencial.
- Área de espacios comunes.
- Área de servicios generales del centro
- Área de dirección y administración

El centro se encuentra equipado con los recursos materiales y humanos adecuados a su finalidad y conforme a la normativa vigente, contando asimismo con diferentes programas de atención y actividades.

### **Artículo 7.- Principios**

Los Principios en que se fundamenta el Centro Residencial son los siguientes:

- a) Principio de ética: toda persona tiene el máximo valor por sí misma, con el máximo respeto a los derechos humanos, y así defender la privacidad, igualdad, intimidad, confidencialidad, dignidad, respeto a la diferencia y a la libertad personal.
- b) Principio de competencia y autonomía: desarrollo de cada persona, de sus propias capacidades, control sobre su propia vida, promocionando comportamientos autónomos, con independencia de proporcionar los apoyos que precisen.
- c) Principio de participación: derecho a estar presente en la toma de decisiones que afecten al desarrollo de su vida. Buscamos la dignidad de las personas mayores, a través del respeto, la autonomía, la autodeterminación, la libertad y la participación dentro del Centro

- d) Principio de integralidad: contemplar las distintas necesidades de las personas usuarias (aspectos biológicos, psicológicos, sociales...) dentro de un contexto físico y psicosocial, que procuren actuaciones coordinadas de los diferentes profesionales. Desarrollamos programas de inserción en la comunidad y trabajamos para la creación y el mantenimiento de redes sociales que fomenten la participación
- e) Principio de individualidad: cada persona es única y diferente, por lo que la atención debe ser flexible y personalizada. Creemos que la calidad del servicio se encuentra en el aspecto humano que se añade al trabajo técnico y material. Creamos una unidad, que proporciona el vínculo social entre todos aquellos que rodean la persona mayor: trabajadores, cuidadores informales, familiares, compañeros...
- f) Principio de independencia y bienestar: la intervención en el centro debe tener una finalidad socio-terapéutica fomentando el desarrollo personal de todos los integrantes del Centro.
- g) Principio de especialización: atención y apoyos especializados adecuados a las necesidades de cada persona usuaria.
- h) Trabajo en equipo como medio de resolución de conflictos y motivación.

#### **Artículo 8.- Objetivos**

Son objetivos primordiales:

- a) Prestar asistencia geriátrica integral: ofreciendo un ambiente seguro, accesible, adaptado y confortable.
- b) Conocer las capacidades de las Personas Mayores, para promover la autonomía personal, mejorar la calidad de vida, el bienestar y la satisfacción, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración social.
- c) Conocer las necesidades de las Personas Mayores para prestar la atención necesaria y utilizar medidas preventivas para evitar problemas futuros, creando un Plan de Atención personalizado.
- d) Propiciar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias y el personal del Centro, respetando la intimidad y privacidad individuales.
- e) Promover las buenas prácticas de Dirección de personas y la implicación y participación de los profesionales del Centro en la mejora del servicio residencial.
- f) Prestar otros servicios, creando así un centro Multiservicios.

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>  Página 7 de 24
---	--------------------------------------	-------------------------------------

#### **Artículo 9. - Usuarios.**

Podrán ser usuarios del Centro todas las personas que requieran, en mayor o menor grado, atención gerontológica o socio-sanitaria y voluntariamente decidan, o lo hagan sus representantes en su nombre, sin perjuicio de la autorización judicial que, en su caso proceda, ingresar en el Centro para beneficiarse de sus servicios, ateniéndose a lo dispuesto tanto en el presente Reglamento como en su respectivo contrato de atención.

También podrán ser usuarios del Centro los beneficiarios de Sistemas públicos o privados de atención sociosanitaria o de servicios sociales con los que SENIORS haya firmado contratos o convenios de colaboración, ateniéndose a lo establecido en sus disposiciones.

### **TITULO II.- LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN**

#### **Artículo 10.- Comité de Dirección**

El Comité de Dirección es el responsable de la gestión del Centro Residencial y plantea su actuación desde la Misión y Principios establecidos en el presente Reglamento.

Se compone de los/as siguientes integrantes:

- a) Responsable de Dirección: representante del Centro Residencial y encargado/a de planificar, coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el recurso. Asume también la función de coordinación del Sistema de la Calidad en la Residencia.
- b) Responsable del Departamento Social: encargado/a del bienestar psicológico y social de las Personas Mayores y de su integración en el Centro, la familia y la comunidad.
- c) Responsable del Servicio Sanitario: encargado/a de prevención y asistencia, incluyendo las actividades físicas y rehabilitadoras.
- d) Responsable de Administración: encargado/a de los temas económicos y financieros.
- e) Responsable de Servicios Generales: entre los cuales se encuentran las tareas de limpieza, lavandería, lencería, mantenimiento, cocina y comedor.

*\*Alguna de las anteriores funciones/responsabilidades, pueden recaer en un mismo recurso.*

#### **Artículo 11.- El equipo multidisciplinar- Personas de Referencia**

Denominamos “Personas de Referencia” a todas aquellas que sirven como vínculo entre la institución y las Personas mayores, que conviven en el centro residencial.

Puede ser profesional de referencia todo aquel trabajador/a de atención directa que preste servicio en “Seniors Altos Hornos”, y que por afinidad y demanda de la Persona Mayor, sea considerado el mejor miembro para recoger información y plantear junto con el equipo y la persona mayor, el programa individualizado de atención.

Basaremos las actividades que se realicen en “Seniors Altos Hornos” en gustos, preferencias, capacidades y necesidades.

Buscaremos la AUTODETERMINACIÓN y el compromiso de PARTICIPACIÓN, ya sea por parte de la persona mayor y/o por parte de cuidadores informales y/o representantes (legales o voluntarios). Ofreceremos múltiples actividades, ajustándolas a los gustos de cada una de las personas mayores.

Trabajaremos HISTORIAS DE VIDA, conocer a la persona mayor es la mejor forma de conseguir la implicación de los mismos en la rutina del Centro Residencial.

Crearemos PROYECTOS DE VIDA a corto, medio o largo plazo, para que la Persona Mayor tenga una ilusión, una agenda programada y así, concebir el Centro Residencial como un lugar donde se disfrute la estancia.

### **TÍTULO III- ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN**

Invitamos a todas las Personas Mayores a tomar una actitud activa ante la vida. Ponemos los medios para la participación social, como manera de incrementar la calidad de vida y disminución del progresivo deterioro físico y mental.

#### **Artículo 12.- La Junta de representación**

Es el órgano representación de todos los integrantes del Centro Residencial “Seniors Altos Hornos” Estará constituida por dos Personas Mayores y por dos representantes de la Empresa.

El proceso electivo de las Personas Mayores para la Junta de Representación será totalmente democrático y secreto, postulándose aquellas personas que deseen acceder a ese puesto y demostrando que son ellos los más capaces para desempeñar esa función.

La Junta de Representación tendrá una duración de 2 años, procediéndose a realizar nuevas elecciones tras este periodo. Las reuniones serán periódicas, con una frecuencia mínima trimestral.

Las funciones de la Junta son las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interno.
- b) Revisar el Reglamento de Régimen Interno para su posible modificación y posterior propuesta a la Dirección, con el fin de que eleve la propuesta al Comité de Calidad.
- c) Facilitar la buena marcha del centro Residencial “Altos Hornos Egoitza” para conseguir el bienestar de todas las personas integrantes de este recurso asistencial.
- d) Informar a las Personas Mayores de las actuaciones realizadas por la Junta, los recursos y actividades del Centro Residencial y de todo lo que pueda ser de su interés. Se informará con carácter trimestral las actividades del Centro.
- e) Motivar la participación y colaboración en las actividades sociales del Centro Residencial.
- f) Fomentar las relaciones con la Comunidad.

- g) Solicitar ayuda y asesoramiento al personal técnico del Centro Residencial.
- h) Favorecer la convivencia, la solidaridad y la integración social.
- i) Elevar al Comité de Dirección las posibles deficiencias que se puedan presentar en el Centro Residencial.

## **TÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES**

### **Artículo 13.- Los derechos y deberes de las Personas Mayores**

Los usuarios de los Centros gozan de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico en su conjunto y en particular a:

- a) Ser tratados sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social y, siempre que sea posible, de acuerdo con sus particulares convicciones culturales, religiosas o filosóficas.
- b) La integridad física y moral, y a recibir un trato digno por parte tanto del personal como de los demás usuarios con absoluta consideración de su dignidad humana.
- c) La intimidad y a mantener la privacidad, mediante el secreto profesional de los datos de su historia sanitaria y social y de todos aquellos datos que no es preciso que sean conocidos por el personal o por el resto de los residentes.
- d) A recibir información del tratamiento que el centro está realizando de sus datos personales, así como de los derechos que le asisten en materia de protección de datos personales y a prestar o no los consentimientos en aquellos tratamientos que lo requieren.
- e) A considerar como domicilio propio el establecimiento residencial donde vive, siempre respetando la normativa interna del Centro, y a mantener su relación con su entorno familiar y social.
- f) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas y salidas al exterior, siendo obligación de la dirección de los centros promover las relaciones periódicas con sus familiares, tutores, curadores o Guardadores de Hecho.
- g) Recibir y realizar llamadas telefónicas mediante teléfono público instalado, a tal efecto, en el Centro y ubicado en un espacio tal que permita preservar la intimidad del usuario. Las llamadas que se realicen irán a cargo del usuario.
- h) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- i) Que se les faciliten las prestaciones sanitarias y farmacéuticas adecuadas, así como a los tratamientos técnico-científicos y asistenciales que corresponda al servicio o centro según su finalidad y conforme a las necesidades del usuario.

- j) Información y a la participación de forma que, en el Centro, funcionen los mecanismos de participación de los usuarios o de sus representantes legales.
- k) A la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o acordadas, sin perjuicio de las cláusulas de estabilización que se acuerden en los contratos de asistencia.
- l) Ceser en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo cuando ello venga excluido por lo previsto en la normativa que resulte de aplicación.
- m) A no ser sometidos a inmovilización alguna o restricción física o farmacológica sin prescripción y supervisión médica, excepto que exista peligro inminente para la seguridad física del propio usuario o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas deben ser justificadas documentalmente en el expediente asistencial del usuario.
- n) Ser protegidos por ley, tanto ellos como sus bienes, cuando como consecuencia de la pérdida de sus facultades mentales, pierdan su capacidad de autogobierno, tanto si están en una institución como en el ámbito familiar.
- o) Derecho de queja, ejerciendo mediante hojas de reclamación que deberán estar a disposición de las personas usuarias.
- p) No ser discriminado/a por ninguna situación física, psíquica o social, así como por ninguna creencia religiosa u orientación sexual.
- q) Ejercer y participar con absoluta libertad sus creencias religiosas.

El ejercicio de los derechos señalados en el apartado e) únicamente podrá ser objeto de limitación en virtud de resolución judicial.

#### **Deberes/obligaciones:**

Son obligaciones de los usuarios y sus familiares:

- a) Cumplir las instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.
- b) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen.
- c) Cumplir las normas generales de utilización de las instalaciones del Centro establecidas en este Reglamento.
- d) Mantener actualizados cuantos datos consten en el centro sobre su persona.
- e) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia, entre los usuarios y el personal que presta sus servicios en el Centro.

- f) Cumplir la normativa vigente en lo referente al consumo de alcohol y al consumo de tabaco en los centros residenciales asistidos.
- g) Abonar el importe de las liquidaciones de estancias o los precios de los servicios que se establezcan. En el caso de usuarios que ocupen plaza concertada con la Administración Autónoma el copago del usuario se ajustará a lo establecido en la normativa vigente.
- h) Los familiares deben atender, con la mayor diligencia, las llamadas y requerimientos efectuados por la Dirección o personal del Centro relacionadas con la atención y situación de los usuarios, así como asumir las responsabilidades que les imponen este Reglamento y la legislación vigente.
- i) Respetar los derechos de los demás usuarios.
- j) Facilitar correctamente los datos que puedan dar lugar al derecho a la prestación o servicio.
- k) Aceptar el presente Reglamento y las normas de funcionamiento que regulan la vida del Centro.
- l) Los familiares deben informar al Centro del cambio de domicilio o de cualquier otra circunstancia que afecte a su localización.
- m) Informar sobre cualquier cambio que se produzca con respecto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- n) Adoptar una correcta y colaboradora actitud en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar el buen uso y colaborar con el mantenimiento de las instalaciones y medios del centro de servicios sociales.
- o) Firmar, en su caso, el contrato asistencial con entidad prestadora del servicio.

## ***TÍTULO V.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS***

### **Artículo 14.- Admisiones y requisitos para el ingreso.**

Para acceder al Centro se requiere:

1. Reunir los requisitos que exige la normativa aplicable.
2. Pertener al grupo de personas objeto de atención por el Centro.

3. Acordar y firmar el correspondiente contrato de atención o, alternativamente, ser beneficiario de algún Sistema público o privado de atención socio-sanitaria o de servicios sociales con los que SENIORS haya firmado contratos o convenios de colaboración.
4. Aceptar y firmar la política de protección de datos.
5. Aceptar y cumplir las normas del presente Reglamento.
6. Abonar el precio establecido o, en su caso, cumplir las obligaciones derivadas del contrato o convenio aplicable.
7. Aportar toda la documentación necesaria exigida por el Centro:
  - D.N.I. del Residente y fotocopia del D.N.I de la persona de referencia.
  - Cartilla y tarjeta de la Seguridad Social del Residente.
  - Informe médico reciente y toda la documentación e información de importancia para el adecuado cuidado del Residente (alergias, medicación, etc.).
  - Fotocopia de la tarjeta del seguro privado, en caso de poseerlo.
  - Sentencia de incapacidad o de medidas de Apoyo o internamiento involuntario, si lo hubiere.
  - Justificante del número de póliza del seguro de decesos (si tiene).
  - Fotocopia de la primera hoja de la cartilla del banco en la que figuren los datos de la cuenta de cargo, con el código IBAN, así como el titular de la misma.
8. Ninguna persona podrá ser ingresada sin que conste fehaciente su consentimiento. En los casos de incapacidad presunta o declarada en los que no sea posible tal consentimiento, se requerirá autorización judicial del ingreso involuntario o del tutor legalmente designado.

#### **Artículo 15.- El periodo de adaptación**

En los ingresos de carácter indefinido y durante el primer mes inmediatamente posterior a su ingreso en la residencia, la persona usuaria completará un periodo de adaptación a las características y funcionamiento del centro. Este periodo de adaptación debe ser especialmente considerado dentro del plan de atención individualizado elaborado por el centro para la persona usuaria de nuevo ingreso.

Durante este proceso cualquiera de las partes, tiene la posibilidad de rescindir dicho contrato, si esa adaptación no llega a producirse.

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>  Página 13 de 24
---	--------------------------------------	--------------------------------------

### **Artículo 16.- Ausencia y Bajas**

La Persona Mayor que por cualquier motivo se ausente del Centro, tendrá pleno derecho a la reserva de su plaza, siempre que se encuentren adecuadamente atendidas y satisfechas las obligaciones pecuniarias correspondientes a su cuota mensual. La ausencia temporal de la persona residente por vacaciones o de cualquier otra índole, le sigue obligando a aportar la misma cuantía de pago todos los meses.

Cuando la Persona Mayor no disfrute plenamente de sus facultades psíquicas y mentales, y quiera ausentarse del Centro Residencial, su representante (legal o voluntario) tendrá que conocer el hecho y firmar la autorización correspondiente.

Tipología de bajas:

- \* Voluntaria por parte de la Persona Mayor (si está capacitado) o Representante (Voluntario o Legal). En todo caso, tendrá que avisar a la Dirección con 15 días de antelación.
- \* Por falta de pago de las cuotas.
- \* Por retraso en el abono de las cuotas durante dos meses consecutivos o cuatro alternos, en un periodo de 6 meses.
- \* Por defunción.
- \* No superar el periodo de adaptación previsto en el Art. 15 de este Reglamento.
- \* Forzosa por parte del Centro Residencial, aplicando lo estipulado en el Art 18.

## **TÍTULO VI.- PRECIO Y ABONO DE LOS SERVICIOS**

### ***De los residentes en régimen privado.***

#### **Artículo 17. – Determinación del precio.**

1. El residente deberá abonar los servicios de estancia básica, los servicios de atención personalizada en función del grado de dependencia y los servicios adicionales solicitados, de acuerdo a las tarifas oficiales del Centro y a las condiciones firmadas en el contrato.
2. Los precios de los servicios de estancia básica serán revisados anualmente cada primero de año (siempre y cuando no exista una modificación del grado de dependencia -en cuyo caso la modificación tiene carácter inmediato-), de conformidad con la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), o índice que lo sustituya, más un máximo de un TRES POR CIENTO (3 %) adicional, tomando como base a actualizar la renta vigente en el momento de la actualización. El retraso en la aplicación de la citada actualización por el Centro en ningún caso podrá ser interpretado como una renuncia de éste a su derecho a la citada revisión. En el caso de que el IPC anual sea negativo no se bajará el precio de estancia. Adicionalmente a los dos extremos anteriores también se podrá repercutir en

la tarifa el aumento de coste que suponga para la Empresa las subidas previstas en los Convenios Colectivos y normativa laboral que le sea de aplicación.

3. La modificación del precio también tendrá en cuenta la evolución del residente según las enfermedades que sufra y su grado de dependencia, en función de los resultados obtenidos de la valoración del equipo interdisciplinar del Centro. Modificándose la tarifa aplicable en función de la dependencia del usuario.
4. Se adjunta, como Anexo I, las tarifas de precios de los servicios básicos y complementarios en vigor durante el año 2024.

#### **Artículo 18. – Efectividad de las modificaciones de tarifas.**

1. La modificación de la tarifa en función de lo manifestado en el artículo anterior será efectiva el 1 de enero de cada ejercicio. Dicho incremento se realizará en el momento en que los índices aplicables sean conocidos, con efectos retroactivos a 1 de enero.
2. La modificación de la tarifa en función de lo establecido en el apartado 3 del artículo anterior será efectiva desde el día 1 del mes siguiente a aquel en que se produzca el cambio de valoración.

En los casos de estancias temporales (inferiores a cuatro meses), será efectiva desde el día en que se realice la valoración de la que se derive el cambio de grado de dependencia.

#### **Artículo 19. – Grados de Dependencia.**

La clasificación de los usuarios se realizará de conformidad con los grados definidos por la Ley de la Dependencia.

#### **Artículo 20. – Pago de facturas.**

1. El pago de las facturas mensuales por la estancia del usuario se hará por adelantado (a mes anticipado), mediante domiciliación bancaria. (Ver contrato).
2. El Centro entregará factura mensual en la que constará el coste total del servicio.
3. Todos los servicios complementarios prestados por el centro serán facturados a finales del mes de su utilización, incluidos en la cuota general, en el recibo mensual, mediante domiciliación bancaria.
4. La lista de precios correspondiente a los servicios complementarios se anunciarán en el tablón de anuncios del Centro, pudiendo ser modificados, ampliados o suprimidos mediante comunicación a la otra parte y aviso en el tablón de anuncios.

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>
		Página 15 de 24

5. Los gastos que originen las eventuales devoluciones bancarias serán a cargo del usuario y estarán incluidas, por este concepto, en el mismo recibo, que se girará de nuevo.
6. El incumplimiento en el pago de las cuotas correspondientes podrá dar lugar a la resolución del contrato asistencial, que deberá ser comunicada por el Centro al usuario, a su representante legal o a la persona responsable.

**De los residentes en régimen de concierto con las Administraciones Públicas.**

#### **Artículo 21.- Determinación del Precio**

1. La determinación del precio se deducirá del convenio de colaboración establecido entre el Centro y la Administración Pública correspondiente.
2. Igualmente, para los residentes en régimen de concierto con las Administraciones Públicas, serán de aplicación los artículos 16 a 19, ambos inclusive, del presente Reglamento, siempre que no sean contrarios a lo establecido en dicho convenio.

### **TÍTULO VII.- INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA**

#### **Artículo 22.- Incumplimiento de obligaciones y posibles motivos de extinción de contrato**

El incumplimiento por parte del residente y de la persona responsable de las obligaciones que les corresponden en virtud de lo establecido en el contrato de ingreso o en el presente reglamento podrá suponer la resolución unilateral del contrato por parte del Centro Residencial y por consiguiente la cesación por éste, en la prestación de los servicios.

**1- Incumplimientos leves:**

- a) Alterar las normas internas de convivencia o respeto mutuo, creando situaciones de malestar en el centro.
- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.

**2- Incumplimientos graves:**

- a) Haber cometido 3 incumplimientos leves en un periodo de 6 meses.
- b) Proferir amenazas, coacciones, injurias o calumnias contra otras personas usuarias, personal trabajador o cualquier otra persona vinculada con el centro.
- c) Robo.

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRI</b>  Página 16 de 24
---	--------------------------------------	--------------------------------------

- d) El impago de 1 mensualidad o la demora en el pago de 3 mensualidades.
- e) La vulneración de las normas de régimen interior, salvo cuando sean constitutivas de falta leve.
- f) Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

3- Incumplimientos muy graves:

- a) Haber cometido 3 incumplimientos graves en un periodo de 6 meses.
- b) La agresión física o malos tratos graves a otras personas usuarias, personal trabajador del centro o a cualquier otra persona vinculada con el mismo.
- c) El impago de 2 mensualidades.
- d) El incumplimiento, falseamiento, ocultación u omisión de declaraciones, documentos o datos relevantes relativos a la condición de usuarios/as previstos en la normativa vigente.
- e) Crear de forma reiterativa situaciones de peligro, consecuencia de malos hábitos

Será causa de resolución unilateral por la Dirección de la Residencia, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes: un incumplimiento tipificado como muy grave, dos clasificadas como graves o tres de carácter leve.

En todo caso siempre habrá de quedar constancia escrita de cualquiera de las incidencias, así como de las actuaciones llevadas a cabo.

El incumplimiento de lo estipulado en cualquiera de las cláusulas del presente reglamento de régimen interno o del contrato, y que después de tramitado el expediente sancionador, implique la resolución definitiva de la relación contractual entre las partes comportando por parte del usuario/a el abandono del Centro de forma temporal o definitiva, será notificado a el interesado para que en el plazo de 15 días, abandone el Centro.

En el caso de que conste en el referido contrato un familiar responsable, una persona de referencia, un representante legal o un avalador, también será informado a los efectos legales oportunos y en el plazo anteriormente establecido, de los motivos de la rescisión del contrato y del plazo de abandono del Centro por parte del usuario.

En estos casos, el Centro podrá remitir al residente a su domicilio o al de la persona de referencia o persona responsable que conste en este contrato, quienes se tendrán que hacer cargo del usuario.

Para el caso de plazas de carácter concertado, será de aplicación lo establecido en la normativa vigente, informando a la Administración competente de la infracción y la medida correctora propuesta.

### **TÍTULO VIII.- CARTA DE SERVICIOS**

Se dispone de Carta de Servicios que es entregada junto con el resto de documentación a la firma del contrato, y que puede verse expuesta en las instalaciones del Centro Residencial "Seniors Altos Hornos".

	<b>REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO</b>	<b>DA-RRRI</b>
		Página 17 de 24

## **TÍTULO IX.- DE LOS BIENES DE LOS USUARIOS**

### **Artículo 23. – Bienes de uso personal y cotidiano**

Los objetos y bienes personales y de uso cotidiano de que disponga cada usuario en el momento de su ingreso deberán ser inventariados, para que, por parte del Centro, se pueda comprobar que los bienes que trae son los necesarios para la correcta estancia dentro del Centro.

En cualquier caso el Centro no se responsabiliza ni de la conservación ni de la reparación de dichos objetos o bienes.

### **Artículo 24.- Depósito de bienes**

El/la Residente podrá depositar dinero u objetos de valor, bajo inventario, en poder de la Dirección del Centro, no haciéndose responsable de cualesquiera otros objetos de valor o dinero que pudiera tener el Residente y no hayan sido depositados en la forma indicada.

Así mismo, el Centro no se hace responsable de prótesis de uso personal, como pueden ser gafas, audífonos, dentaduras u otros.

### **Artículo 25.- Custodia de bienes de finados.**

En caso de fallecimiento de un usuario, sus enseres serán recogidos por el personal del Centro y custodiados en el mismo, archivando en su expediente personal el inventario de sus bienes. Los objetos integrantes de dicho inventario serán entregados a la persona designada a tales efectos por el usuario, y en su defecto, a quien acredite derechos legítimos (heredero legal). Transcurrido el plazo de diez días sin que se hayan retirado las pertenencias del finado, el Centro podrá decidir sobre el mejor uso de los mismos.

## **TÍTULO X.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

Deseamos que toda persona que viva en “Seniors Altos Hornos” encuentre un clima lleno de seguridad, tranquilidad y afectividad.

### **Artículo 26.- Normas de Convivencia**

1. Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, en todas las dependencias del Centro y en las actividades que desarrollen.
2. En las zonas de uso común, se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas, y se mantendrá una correcta higiene personal.

3. Para el bienestar de todos se cuidará las instalaciones de la Residencia, procurando mantener en buen uso el mobiliario y enseres del Centro.
4. Se evitará la realización de actividades en lugares inadecuados para ellas, según utilidad de cada espacio del Centro. Respetando en todo caso los horarios establecidos para cada actividad
5. Deben evitarse cuantas actividades puedan ocasionar molestias a los demás usuarios.
6. No se permite la tenencia de armas blancas o de fuego en el Centro.
7. No se permite la tenencia de animales en el Centro.
8. Se deberá tratar con respeto al personal del Centro, siguiendo sus indicaciones en todo lo que se refiera a la prestación de los servicios.
9. Se procurará asegurar el descanso de los usuarios evitándose toda clase de ruidos o actividades que puedan perturbarlo.
10. Serán a cargo de los usuarios todos los desperfectos causados en las instalaciones y propiedades del Centro, así como a las propiedades de los otros residentes o personal del Centro, cuando los mismos no estén cubiertos por la Póliza de Responsabilidad Civil que el Centro se obliga a contratar, con la finalidad de cubrir la posible responsabilidad civil de los usuarios y del personal.
11. Las quejas de los usuarios o sus familiares deberán realizarse mediante los impresos de reclamación que estarán a su disposición en la recepción del Centro.
12. No se podrá realizar ninguna actividad ni servicio con fin de lucro, bien sea entre los residentes o los residentes y el personal. En este sentido, los juegos y entretenimientos en le Residencia deben ser utilizados como meras distracciones y en ningún caso procederán apuestas o premios de tipo económico.
13. Las diferencias que puedan surgir entre residentes y el personal del Centro no deberán resolverse con disputas, gritos o peleas, sino mediante la mediación del /la trabajadora social.
14. El espacio que comparten los compañeros de habitación debe ser repartido equitativamente, manteniendo un mínimo orden y decoro, respetando las prendas y objetos de quienes conviven.
15. En caso de habitaciones dobles, el residente saldrá de la habitación siempre que se realice alguna atención médica o de enfermería a su compañero/a.
16. Queda prohibida la participación de personas ajenas a los trabajadores del Centro, que bajo la denominación de cuidadores, acompañantes u otros, tengan por cometido la

realización de las funciones propias del personal de la Residencia. Sí estarán permitidos los meros acompañamientos.

**Respecto a las familiares y otras visitas, les serán de aplicación las siguientes normas:**

1. Los niños menores de doce años deberán permanecer acompañados de adultos que se responsabilicen de ellos durante la visita.
2. Se recomienda a los familiares y amigos de los residentes que permanezcan el menor tiempo posible en las habitaciones de los mismos, ya que el Centro dispone de salas a tal efecto.
3. Queda prohibida la toma de fotos o vídeos de las instalaciones del Centro, trabajadores y residentes que no sean el propio familiar.
4. La Residencia se reserva la capacidad de invitar a abandonar el centro a todas las visitas que perturben el orden o molesten la dignidad o integridad física de algún residente o trabajador, de sus pertenencias o de las instalaciones del centro, sin perjuicio de la actuación en su caso de las fuerzas de orden público.

**Artículo 27.- Normas de funcionamiento**

**a) Normas sobre comidas y comedor.**

El servicio de restauración incluye los servicios de desayuno, comida, merienda y cena, Los horarios de la vida diaria del centro residencial serán flexibles, atendiendo siempre a las capacidades y necesidades de las personas mayores, es decir, sin alterar la organización propia del Centro. Propuesta de horarios:

**APERTURA DEL ESPACIO DE COMEDOR:**

- ☞ Desayuno de 9:30 a 10:30.
- ☞ Comida de 13:00 a 14:00.
- ☞ Merienda a lo largo de la tarde, a disposición de las personas mayores, cuando lo demanden.
- ☞ Cena de 19:00 a 20:00.

En los menús elaborados por nuestro personal de nutrición, publicados con una antelación mínima de 24h, se respetará el cumplimiento de una correcta alimentación en calidad y cantidad, estableciéndose bajo la supervisión del personal sanitario dietas específicas para cada patología.

No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos o servilletas.

Sólo en caso de enfermedad y por prescripción de los servicios sanitarios, se sirven las comidas en la habitación, salvo acuerdo expreso con la dirección del centro, según el proyecto de vida.

Se debe prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando en su caso, las medidas técnicas precisas.

Las personas residentes que no vayan a hacer uso del comedor, lo comunicarán en recepción con suficiente antelación.

Las plazas en ocupación de mesa de comedor no son fijas, pueden realizarse cambios con el fin de agrupar dietas y mejorar la organización del trabajo, o a petición de las personas residentes, previo estudio del Equipo Técnico.

#### **b) Normas sobre habitaciones**

Las habitaciones se limpian diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

La habitación de la persona es su espacio personal y propio en la residencia y será respetado como tal por el personal y las demás personas residentes, entendiéndose por ello que no se debe entrar en la habitación sin permiso del/de la residente.

La persona puede disponer de objetos personales y de decoración en la habitación siempre que sean compatibles con las normas de seguridad e higiene.

Por respeto a los demás, cada persona residente debe garantizar el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación.

La persona puede tener en su habitación, aparatos de TV, radio, música, pudiendo utilizarlos si lo desea, siempre y cuando no moleste al resto. En todo caso, el volumen de los aparatos debe permitir un adecuado descanso a las demás personas residentes.

A fin de facilitar la limpieza de la habitación y evitar molestias, si fuera posible, las personas residentes las dejarán libres mientras se realiza la limpieza diaria.

No se puede tener alimentos y/o bebidas perecederas, ni medicamentos en la habitación (salvo autorización expresa firmada por Dirección y persona usuaria eximiendo de responsabilidad al centro).

Está rigurosamente prohibido fumar en las habitaciones.

La habitación que se asigna a cada persona residente, en el momento de su ingreso, no es fija, pueden producirse cambios, previa propuesta razonada del Equipo Técnico, de la propia persona residente y/o de su familia.

Con el fin de respetar la intimidad y privacidad de cada persona usuaria, no se autorizará la estancia en las habitaciones de ninguna visita cuando se estén realizando curas, cambios higiénicos, de ropa, levantar o acostar, o cualquier otro servicio que así lo aconseje. Deberán seguirse las indicaciones del personal.

#### **c) Normas sobre la ropa**

Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, reponerla a su cargo y procurar que sea apta para ser lavada en lavadora industrial.

El centro no se hace cargo de la limpieza de la ropa delicada, ni del deterioro de la ropa por desgaste o alteración del tejido.

El lavado, planchado y mantenimiento básico de la ropa debe efectuarse por el propio centro o a cargo de la misma, mediante subcontrata. Los procedimientos de lavado se ajustan a la tipología de las prendas, a fin de garantizar su higiene y el mejor estado de conservación posible.

El centro velará para que se renueven, con cargo a la persona residente las prendas deterioradas por el uso. Igualmente cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

Toda ropa debe ser marcada de forma legible y en sitio bien visible en la forma indicada por el centro. El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

**d) Normas sobre ropa de cama, mesa y útiles y productos de aseo:**

El servicio residencial incluye la utilización por la persona usuaria de la ropa de cama y de mesa, así como ropa y productos de aseo del centro residencial.

La muda de cama se efectúa siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Con la misma periodicidad se cambian las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

Este tipo de ropa se renovará con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.

**e) Normas sobre el cuidado personal:**

Debe garantizarse el aseo personal de las personas residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) son a cargo de la persona usuaria.

Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) son a cargo del centro; sin embargo, corren a cuenta de las personas usuarias, aquellos productos de marca o tipos específicos por ellas preferidos.

La persona usuaria debe vestir ropa de calle, cuando se encuentre en zonas de utilización común.

El cambio de ropa interior de las personas usuarias se efectúa diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observa la periodicidad necesaria.

Se debe prestar la ayuda necesaria a las personas residentes que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El material de incontinencia es aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias y en caso de ser necesaria mayor cantidad que la cubierta por el sistema de salud, será a cargo de la persona usuaria.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal, son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

**f) Normas sobre la seguridad:**

Al utilizar el ascensor se ha de tener en cuenta la capacidad máxima del mismo, a fin de evitar averías y accidentes.

Se establecen las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad.

**g) Normas sobre servicio médico:**

La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, la hospitalización, etc., se hacen por prescripción facultativa.

Se debe dar información completa y comprensible a la persona usuaria acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea y dejando constancia del rechazo de alguna medida o tratamiento por medio de firma de la propia persona usuaria o su representante legal (tutor/a), o de un familiar de referencia.

El Servicio Sanitario está a su disposición para proveerle de los medicamentos pautados por su Médico de Atención Primaria, por lo que rogamos no se automedique.

#### **h) Normas sobre derivación a consultas u hospitales:**

En caso de que la persona residente tenga que acudir a consulta de especialidades, es imprescindible que vaya acompañado por algún familiar, en razón de las probables decisiones que hubiera que tomar, que son competencia y responsabilidad de la persona residente o de su familia (ejemplo: intervenciones quirúrgicas, tratamientos, etc.).

En el supuesto de que sea necesario, a juicio del médico facultativo, ingresar a la persona usuaria en un centro hospitalario:

- Se comunica a la familia la decisión tomada y las razones habidas para ello, y asimismo, la denominación y dirección del hospital al que se deriva a la persona residente.
- La familia tiene la obligación ineludible de acudir al centro hospitalario indicado, a fin de acompañar a la persona usuaria y apoyar en la toma de decisiones referentes a posibles intervenciones y tratamientos.
- En el supuesto de que la persona residente no tenga familia, ni persona alguna que le represente, la Dirección del centro tomará las decisiones pertinentes.

#### **i) Normas sobre horarios y visitas:**

Los horarios de la vida diaria del centro Residencial serán flexibles, atendiendo siempre a las capacidades y necesidades de las personas mayores (actividades, comedor, visitas...) siempre que no alteren la organización del centro.

En referencia a las visitas, algunas normas a seguir son:

- ✓ Las visitas deberán identificarse a la entrada y a la salida en el Servicio de Recepción
- ✓ El horario de visitas será de 10:30 a 13:00 y de 17:00 a 19:00. Las visitas podrán ser salidas al exterior o llevarlas a cabo en el interior en la habitación del residente. En ambos casos hay que avisar en recepción para que la persona pueda estar preparada a la llegada.
- ✓ Cumplir las normas básicas de convivencia (respeto y educación).

Las visitas deben respetar las instalaciones, las actividades de la residencia y su reglamento interno, así como al resto de las personas residentes, familiares y trabajadores/as.

#### **j) Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios:**

La persona residente puede utilizar los espacios de uso común de la residencia pero no puede acceder, a fin de preservar su seguridad, a las zonas de servicios como cocina, lavandería y otras dependencias destinadas a servicios, sin permiso de la dirección o de la persona responsable del servicio correspondiente.

La persona residente puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia, siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

La persona residente debe utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (máquina de afeitar, secador de pelo, etc.) evitando situaciones de riesgo que afecten a la persona, a las demás personas residentes o a las instalaciones.

**k) Prohibición de fumar:**

Se prohíbe fumar en las habitaciones y cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del centro residencial.

**l) Normas sobre custodia de dinero y objetos de valor:**

Solo en casos especiales y con autorización expresa de la dirección, la Administración del centro residencial puede mantener en depósito dinero u objetos de valor de las personas residentes. El Centro solo se responsabiliza del dinero u objetos depositados en la Administración si se ha realizado en las condiciones antedichas.

En el resto de casos corresponde a la persona residente o familia tomar medidas particulares de guarda y cuidado para evitar el riesgo de desaparición o extravío de dinero u objetos de valor. Dichas medidas deben ser acordes con los criterios generales del centro sobre el uso de habitaciones y equipamientos.

**Artículo 28.- Sugerencias y quejas.**

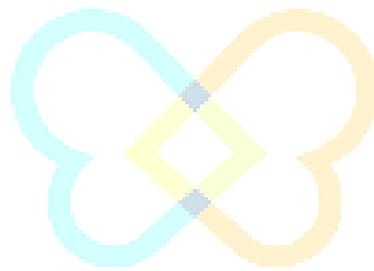
Los usuarios podrán formular cuantas quejas estimen oportunas utilizando el impreso de reclamación correspondiente que les facilitará la recepción del Centro, o dirigiéndose directamente al departamento correspondiente, o a la Dirección del centro.

**Artículo 29.- Tablón de anuncios**

El Centro dispone de un tablón de anuncios en un espacio de uso común por los usuarios en el que estará expuesto:

1. Autorización del establecimiento.
2. Organización horaria de los servicios generales que se presten.
3. Tarifa de precios actualizada y de los servicios complementarios actualizados.
4. Organigrama del establecimiento.
5. Aviso de la disponibilidad de hojas de reclamación y de la posibilidad de reclamar directamente al departamento competente.
6. Calendario con el horario de actividades y concreción semanal, quincenal o mensual de las mismas.
7. Instrucciones para los casos de emergencia, con especificaciones para el personal del establecimiento y para los usuarios, teniendo en cuenta sus características.
8. Horario de atención a los familiares y usuarios por parte del director técnico.
9. Menús semanales.

**LA DIRECCIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL  
“ALTOS HORNOS EGOITZA”  
QUEDA SIEMPRE A SU DISPOSICIÓN**



**SENIORS**  
RESIDENCIAS