

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA “RESIDENCIA SENIORS LA ESTRELLA”

INTRODUCCIÓN- Denominación y naturaleza de la Residencia

La **Residencia Seniors La Estrella**, debidamente inscrita en el Registro Unificado de Servicios Sociales de La Rioja, está ubicada en Calle Ramón y Cajal, 1 Logroño y gestionada por la sociedad **Residencias Familiares para Mayores SL** que pertenece al **Grupo CLARIANE** y que opera bajo la marca **SENIORS**.

Los centros gestionados por **Residencias Familiares para Mayores SL** son instalaciones destinadas a servir de vivienda estable y común para personas mayores o dependientes, en el que se presta una atención integral y continuada que les permita la recuperación y mantenimiento del mayor grado posible de autonomía y estima personal y social. También prestan esta atención de calidad asistencial mediante el régimen de estancias diurnas.

Según 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 y Ley 7/2009 de Servicios Sociales de La Rioja:

“El servicio de atención residencial es aquél dirigido a ofrecer una atención personal, integral y continuada, de carácter sociosanitario teniendo en cuenta la condición de persona dependiente, la naturaleza de la dependencia, el grado y nivel de la misma, y la intensidad de los cuidados que precisa.”

Independientemente de la gestión privada, la **Residencia La Estrella** dispone de plazas concertadas con **Gobierno de La Rioja**. La residencia cuenta con un total de 59 plazas públicas. Las personas con plaza concertada estarán sujetas a las directrices que también determine el correspondiente Organismo.

Artículo primero.- CONDICIONES DE INGRESO Y BAJA.

1.1.- Condición general de ingreso

Como condición general de Ingreso se establece la formalización y firma del Contrato Asistencial (Contrato de Admisión) que conlleva la aceptación expresa de este Reglamento Régimen Interior.

El residente o sus familiares recibirán copia, en el mismo acto, de ambos documentos.

La ubicación del residente en el Centro la determinará la Dirección, siguiendo criterios de organización interna.

Según el Artículo 5 del 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:

“Podrán acceder a una plaza pública del servicio de atención residencial para personas mayores grandes dependientes y dependientes severos del Sistema Riojano para la autonomía personal y la dependencia quienes reúnan los siguientes requisitos:

- a) Tener reconocido una situación de gran dependencia (grado III) o dependencia severa (grado II) en cualquiera de sus niveles de acuerdo con el procedimiento normativamente establecido, y que el Programa Individual de Atención especifique la adecuación del servicio de atención residencial.
- b) Residir legalmente en La Rioja y haber residido en territorio español durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. Las personas que, reuniendo los requisitos anteriores, carezcan de la nacionalidad española se regirán por lo establecido en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los Tratados Internacionales y en los Convenios que se establezcan con el país de origen.
- c) Ser mayor de 60 años. Se exceptuará este requisito para aquellos solicitantes menores de 60 y mayores de 50 años que tengan reconocida la situación de gran dependencia o de dependencia severa, acreditado diagnóstico de Alzheimer u otra demencia de origen neurodegenerativo por el sistema público de salud y en el informe social de la Unidad de Trabajo Social correspondiente que acompaña al Programa Individual de Atención se especifiquen las circunstancias sociales que determinan la adecuación de este servicio.”

Según el Artículo 13 del 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:

1. En el momento en que se produzca una plaza vacante en alguno de los centros residenciales para personas mayores grandes dependientes o dependientes severos de la zona solicitada por el interesado, se comunicará al interesado que le corresponda por rigurosa lista de espera.
2. El interesado en un plazo de 10 días a contar desde el día siguiente al de la recepción de la comunicación, deberá presentar su aceptación expresa, así como la documentación económica actualizada que le sea requerida con carácter previo a dictarse la resolución de ingreso. De no presentarse la documentación requerida en el plazo señalado se entenderá que se renuncia a la plaza pública del servicio de atención residencial para personas mayores grandes dependientes o dependientes severos, declarándose concluso el procedimiento.
3. En todo caso, el servicio competente en materia de personas mayores realizará por sus propios medios, especialmente informáticos y telemáticos, las comprobaciones pertinentes, sin que, en ningún caso se solicite al interesado documento alguno que pueda obtener por sí mismo el órgano gestor.

4. Una vez aceptada por el interesado la plaza pública de residencia para personas mayores grandes dependientes o dependientes severos, se emitirá la correspondiente Resolución de Ingreso por la Dirección General con competencia en la materia que se notificará al interesado.
5. En todo caso, si se tuviera constancia de que el interesado pudiera estar percibiendo algún otro servicio o prestación económica del Sistema Riojano para la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia, una vez recibida la aceptación del interesado, el servicio competente en materia de personas mayores, se coordinará con el servicio competente para gestionar el servicio o prestación económica que el interesado estuviera percibiendo y que pueda resultar incompatible con el servicio de atención residencial, a los efectos oportunos.
6. La incorporación al centro residencial deberá producirse dentro del plazo de 10 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de recepción de la notificación de la resolución, salvo en el caso de hospitalización debidamente acreditada, en cuyo caso se procederá a la reserva de plaza. Transcurrido ese plazo sin que se produzca el ingreso, se entenderá que se renuncia a la plaza pública de atención residencial para personas mayores grandes dependientes o dependientes severos, declarándose concluso el procedimiento.
7. En el supuesto de que el grado o nivel de dependencia de un usuario de plaza pública del servicio de atención residencial para personas mayores grandes dependientes o dependientes severos variase, dicha variación se deberá acreditar con una nueva resolución de reconocimiento de la dependencia. En el supuesto de que esa variación implique la necesidad de modificar la tipología de plaza, se deberá formalizar una nueva solicitud de plaza pública de residencia para personas mayores, estando obligado, si procediera, por no existir plazas de esa tipología en el centro del que es usuario, a abandonar la plaza que venía ocupando y a ingresar en un centro que cuente con la tipología de plazas adecuada al nuevo grado y nivel de dependencia. Durante el periodo de tiempo que pueda transcurrir hasta la existencia de una vacante adecuada a su grado y nivel de dependencia en otro Centro residencial, continuará ocupando la plaza de la que venía siendo usuario.

En todo caso, los usuarios cuyo grado o nivel de dependencia haya variado y cumplan los requisitos señalados, ocuparán la primera plaza vacante adecuada a su nuevo grado o nivel de dependencia ya sea en el Centro Residencial del que son usuarios, ya sea en el Centro Residencial de su elección.”

1.2.- Tipos de Plazas.

A. PLAZAS PÚBLICAS

Según el Artículo 4 del 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:

“Las plazas públicas del servicio de atención residencial para personas mayores grandes dependientes y dependientes severos del Sistema Riojano para la autonomía personal y la dependencia, se clasifican en:

- a) Plazas para personas mayores con gran dependencia: son aquellas plazas adecuadas a personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.
- b) Plazas para personas mayores con dependencia severa: son aquellas plazas adecuadas a personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere el apoyo permanente de un cuidador o tienen necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.

Según el Artículo 6 del 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:

1. El servicio público de atención residencial para personas mayores grandes dependientes y dependientes severos es incompatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio, con el Servicio de Teleasistencia, y con el Servicio de Centro de Día, así como con cualquiera de las prestaciones económicas del Sistema Riojano para la autonomía personal y la dependencia de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora de tales prestaciones.
2. El servicio público de estancias temporales residenciales para personas mayores grandes dependientes y dependientes severos es compatible con las prestaciones económicas del Sistema Riojano para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, entendiéndose éstas suspendidas mientras dure la estancia temporal de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente por la que se regulan las condiciones de acceso y la cuantía de las prestaciones económicas del Sistema Riojano para la autonomía personal y la dependencia. El resto de servicios del Sistema Riojano para la autonomía personal y la dependencia se entenderán igualmente suspendidos por el tiempo que dure dicha estancia temporal.”

B. PLAZAS PRIVADAS (PP)

Las PP son las plazas de las que puede disponer libremente el Centro, el cual tendrá libertad absoluta tanto para la elección de los usuarios o residentes como para la fijación de los precios a cobrar a éstos.

Podrán optar a ocupar una PP tanto las personas capaces de valerse por sí mismas para realizar las actividades básicas de la vida diaria (lavarse, alimentarse, vestirse, etc.), como las que precisen asistencia por parte del personal y profesionales al servicio del Centro.

La admisión de usuarios o residentes para las PP se condiciona al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Aportación de certificado o Informe médico oficial del residente, acreditativo de su estado, o en su defecto, revisión médica en el propio Centro para verificar su estado de salud físico y psíquico, pudiendo ser utilizados estos documentos a los efectos previstos en el artículo 211 del Código Civil.
- b) Firma del Contrato Asistencial, será suscrito por el representante del Centro y por el residente o su tutor/representante legal, y, en su caso, también por su responsable/s solidario/s, debiendo constar la filiación y circunstancias personales del residente y de los demás otorgantes, debiendo unirse al mismo la certificación médica aportada o el informe médico resultante de la revisión efectuada en el Centro y un ejemplar del presente Reglamento de Régimen Interior.
- c) Entrega de los importes correspondientes a la primera mensualidad y Fianza.
- d) Si la demanda excediese de las plazas disponibles y se tuviese que abrir una lista de espera, para el criterio de admisión se atenderá principalmente al grado de dependencia de la persona junto a la urgencia social que pudiera existir, siguiéndose en el resto de los casos el orden de inscripción para la solicitud de la plaza.

Cuando finalice con carácter definitivo las estancias de las personas usuarias, se les presentará liquidación en función del tiempo real que hayan estado ingresadas y, en todo caso, deberá practicarse liquidación final en un plazo máximo de UN MES.

A estos efectos se tendrán en cuenta las consideraciones siguientes:

Baja voluntaria: El residente/usuario o, en su caso, su legal representante podrá causar baja voluntaria, en cualquier momento, siempre y cuando se solicite por escrito con una antelación mínima de QUINCE (15) días a la fecha en que dicha baja deba ser efectiva. Si no media dicho preaviso, el Centro, al practicar la liquidación, tendrá derecho a percibir un importe máximo equivalente a QUINCE (15) DÍAS adicionales de contrato como compensación.

Baja definitiva no voluntaria: Si no media preaviso, el Centro, al practicar la liquidación, tendrá derecho a percibir un importe máximo equivalente a QUINCE (15) DÍAS adicionales de contrato como compensación, deduciendo el coste de la manutención fijado para cada anualidad. El coste de esta pensión completa figurará en el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Centro publicadas anualmente en el tablón de anuncios.

Baja por defunción: El centro avisará del fallecimiento inmediatamente, al legal representante, a los familiares más cercanos o personas allegadas, y a la administración competente.

La obligación de darle un entierro digno de acuerdo con sus creencias corresponde a los familiares responsables o a sus herederos. Si esta obligación y los gastos que conllevase

no fueren atendidos directamente por los familiares del fallecido o personas allegadas al mismo, se incluirá en la liquidación a practicar por la baja, el importe de los gastos de fallecimiento anticipados por el Centro, por cuenta del residente/usuario.

En caso de que el residente/usuario fallezca y no tenga ningún familiar, la obligación lo asumirá la entidad titular del Centro y los gastos que ocasione, debidamente justificados, podrán imputarse a la póliza del residente/usuario que los amparase, a la garantía constituida o, en su caso, al patrimonio de la persona usuaria.

Si de la liquidación del mismo existiese un saldo a favor del Residente/Usuario, éste, o en su caso sus herederos, podrán hacerlo efectivo reclamándolo al Centro en el plazo de TRES MESES desde la fecha de finalización del contrato. Pasado dicho plazo sin que por ninguna de las partes descritas se haya reclamado tal importe, se entiende que hacen dejación del mismo, quedando el Centro dispensado de devolver cantidad alguna a partir del citado plazo.

Artículo segundo.- PRESTACIONES

Las prestaciones y servicios que ofrece el Centro son:

2.2.1.- Servicios Básicos obligatorios incluidos en la tarifa básica de servicios

a) **Área de carácter residencial y de servicios generales:**

- Acogida, alojamiento y convivencia.
- Manutención
- Limpieza habitación
- Higiene:
 - Higiene personal
 - Lavandería

b) **Área de atención especializada:** Actuaciones para la realización de las actividades de la vida diaria, la atención personal, y las actuaciones orientadas a la prevención y la contención del deterioro físico y psíquico, favoreciendo el máximo grado de autonomía e integración social, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, comprende:

- Atención médica: vigilancia médica, prevención y promoción de la salud, seguimiento, tratamiento farmacológico
- Atención de enfermería, para las actividades de la vida diaria.
- Apoyo psicológico y social
- Rehabilitación de las capacidades funcionales, que incluyen:
 - a) Actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales en función de las patologías y dependencia funcional de los residentes/usuarios.
 - b) Actividades de Terapia ocupacional
 - c) Animador Sociocultural

En caso de que el residente no disponga de cobertura económica sanitaria - Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora médica, etc.-, serán a su cargo medicamentos, pañales, transporte en ambulancia u otros, gastos de intercambio con otros centros, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc. Igualmente serán a cargo del residente toda aquella

medicación o material sanitario que por sí mismo no se encuentre amparado bajo la cobertura económica sanitaria que ostente el residente.

- c) **Área de integración y apoyo personal, familiar y social:** Actuaciones orientadas al apoyo personal, familiar y social y a fomentar la interrelación con familiares y amigos, y más concretamente,
- Fomento de la convivencia:
 - Dinamización sociocultural.
 - Integración y participación en la vida comunitaria
 - Atención familiar para el diagnóstico, información y formación.
 - Actividades ocupacionales y lúdicas

2.2.2.- Servicios Complementarios, no incluidos en la tarifa básica:

Opcionalmente, además de las prestaciones expuestas, el Centro podrá disponer de otro tipo de servicios de apoyo o complementarios corriendo los costes a cargo del usuario/a:

- Marcado de ropa.
- Consumiciones de cafetería o en las máquinas expendedoras.
- Peluquería.
- Podología.
- Medicamentos y/o productos sanitarios cuando no los cubra la Seguridad Social, así como el copago que marque el organismo oficial cuando así se produjese.
- Transporte y acompañamiento discrecional.
- Excursiones programadas por el Centro de adscripción voluntaria.
- Teléfonos y comunicaciones al exterior, en general.
- Otros, siempre que no estén recogidos en la cartera de servicios básicos.

Los precios y tarifas correspondientes serán puestos en conocimiento del residente con anterioridad a la prestación del servicio. En todo caso, los precios de los Servicios Adicionales complementarios se pueden modificar, a criterio del Centro, con comunicación previa a la persona usuaria o responsable, y aviso en el tablón de anuncios.

Artículo tercero.- PRECIOS, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

3.1.-PRECIOS, REVISIÓN Y TARIFAS

a) Plazas Públicas

“El precio de las plazas públicas, será el establecido en 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 propios y concertados con la Comunidad Autónoma de La Rioja”

b) Plazas Privadas (PP).

- El usuario/residente, mayor o dependiente, deberá abonar al Centro como contraprestación económica por su estancia la cantidad estipulada en el Contrato de Admisión e Ingreso.
La relación de tarifas establece el precio según el tipo de residente en base al tipo de estancia y habitación o el tiempo de permanencia para el usuario y, en ambos casos, también, en función del grado de dependencia del usuario o residente.
- Los precios vigentes para cada ejercicio, coincidentes con el año natural, serán como máximo los que consten en las Tarifas establecidas en el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Centro publicadas en el tablón de anuncios que se revisarán anualmente.
- En el mes de febrero del siguiente año natural, **el precio/plaza se actualizará conforme a la variación experimentada según el Índice General Nacional del Sistema de Precios de Consumo, correspondiente al periodo anual anterior, más un 3% sobre el mencionado índice oficial.** Así mismo, la prestación de nuevos servicios requeridos por el estado físico/psíquico del residente o usuario implicará una variación del precio (que deberá ser notificada al interesado/tutor con una antelación mínima de un mes a su efectividad).
- El Centro se reserva el derecho a incrementar el precio de la estancia en régimen residencial, acuerdo a los nuevos servicios requeridos y tarifas publicadas, a los residentes cuyo estado físico o psíquico cambie sustancialmente, según se determine con las diferentes escalas y valoraciones realizadas en su Programa de Atención Individualizada (PAI) en las reuniones periódicas interdisciplinarias del centro.
- **Entrega de Fianza:** El residente depositará en el momento del ingreso en la Residencia SENIORS La Estrella en concepto de fianza, el importe correspondiente a 15 días de estancia residencial o estancia diurna, de acuerdo con el precio establecido por el Contrato de Admisión e Ingreso, por los Servicios Básicos que se han contratado, debiendo liquidarse esta garantía a la terminación del contrato, contra las facturas pendientes de pago del residente, o bien, mediante la devolución del importe en un plazo máximo de un mes a contar desde el último pago de servicios realizado por el usuario.
Dicha fianza no será de aplicación en el caso de estancia temporal inferior a dos meses.
- **En caso de ausencia voluntaria:** Se deberá reservar la plaza siempre que no exceda de treinta días (30) al año. Los períodos de ausencia que exceden este plazo deben disponer de autorización de la Dirección del Centro. En estos casos el Centro podrá facturar el 75% del precio de la estancia.
- En los casos de **ausencia obligada** por necesidad de atención especializada, los Usuarios conservarán en todo momento su derecho de reserva de plaza. El Centro podrá facturar el 50% del precio de la estancia.
- **Las devoluciones de las fianzas** se efectuarán una vez pasado treinta días desde el giro del último recibo, siempre y cuando el residente/usuario esté al corriente del

pago de todos los servicios prestados por el Centro y haya anunciado la baja voluntaria con un preaviso de 15 días.

- La fecha de ingreso establecida en el Contrato Asistencial causará efectos para el cálculo del coste de la plaza.
- En la tarifa de estancia residencial están incluidos los *Servicios Básicos* prestados por el Centro, que se detallan en el apartado Servicios de este Reglamento de Régimen Interior.
- Los servicios que se detallan como *Complementarios* en el apartado Servicios no están incluidos en la tarifa general de la estancia residencial.
- Los precios de estos *Servicios Adicionales y Complementarios* estarán expuestos en el tablón de anuncios. Serán facturados detalladamente por el Centro para su abono por parte del residente. El centro solo factura servicio de podología, el resto lo hacen las propias empresas. (peluquería, farmacia, etc.)
- Los gastos ocasionados por las devoluciones bancarias que se puedan producir las habrán de satisfacer las personas responsables de tal devolución, con lo que se incluirán estos gastos en la factura devuelta.
- Los representantes legales, familiares o responsables que suscriban el Contrato de Admisión lo realizan como fiadores solidarios, con renuncia expresa a los beneficios legales de división, orden y exclusión, respecto de las obligaciones económicas derivadas del contrato de admisión.

3.2.- FORMA DE PAGO USUARIOS PRIVADOS.

El precio estipulado en el Contrato Asistencial para la estancia del residente de estancia continuada deberá hacerse efectivo mensualmente de forma anticipada y dentro de los cinco primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria en la cuenta señalada por el cliente en el Contrato Asistencial.

Dicho pago comprenderá el importe correspondiente a los servicios básicos, así como los servicios complementarios prestados durante el mes anterior, todo ello de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento.

Anualmente el Centro actualizará las tarifas en base a la fórmula de actualización contenida en el contrato asistencial correspondiente, actualización que será comunicada al Residente y a los organismos administrativos competentes.

El Residente deberá presentar "Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA" que acompañará al contrato asistencial como Anexo I al mismo.

2.3.- FACTURACIÓN.

El centro librar  una factura mensual en la que se detallar  claramente las cantidades correspondientes a la estancia, el coste de los servicios complementarios y de los suplidos satisfechos por cuenta u orden del residente efectuados en el mes anterior, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de reflejar. En el caso de que el Residente y/o familiar o responsable requiera copia de las facturas deberán ser solicitadas a la Dirección del Centro y/o persona en qu n delegue.

Artículo Cuarto.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

➤ DERECHOS DE LOS USUARIOS

“Según el artículo 8 de la Ley 7/2009 de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja, o por la normativa que se encuentre vigente en la materia, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes derechos:

- a. Derecho de acceso universal al Sistema Público Riojano de Servicios Sociales, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, discapacidad física, intelectual o sensorial, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- b. Derecho a la igualdad de oportunidades, en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y aplicación de esta ley.
- c. Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida de los centros y servicios, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, incapacitadas e incurso en medidas judiciales de internamiento.
- d. Derecho a recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación, las prioridades para recibirlos, los derechos y deberes de las personas usuarias, así como de los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- e. Derecho a asociarse para favorecer la participación en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente, según lo establecido en la normativa y en el reglamento de régimen interno.
- f. Derecho a la confidencialidad de todos los datos e informaciones que consten en su expediente administrativo, que tendrán todas las garantías que prevé la legislación de protección de datos de carácter personal y la normativa en cada caso aplicable.
- g. Derecho a acceder a su expediente personal, sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas, así como a la obtención de un informe del mismo cuando así sea solicitado.
- h. Derecho a mantener su relación con el entorno familiar y social que será, en todo caso, facilitada.
- i. Derecho a una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.

- j. Derecho a recibir los servicios y prestaciones contemplados en la Cartera de servicios y prestaciones del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.
- k. Derecho a la asignación de un trabajador social como profesional de referencia, que sea su interlocutor principal en el ámbito de los servicios sociales.
- l. Derecho a conocer el reglamento interno de los centros y servicios, explicado de manera comprensible, y a disponer por escrito del mismo.
- m. Derecho a presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones y recibir respuesta dentro del plazo que establezca la normativa vigente.

➤ **DEBERES DE LOS USUARIOS**

“Según el artículo 10 de la Ley 7/2009 de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes deberes:

- a. Cumplir con los requisitos contemplados en el reglamento de régimen interior del centro o servicio.
- b. Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en los centros, en la prestación de los servicios y en la resolución de los problemas.
- c. Contribuir a la financiación del coste de los servicios, cuando así lo establezca la normativa aplicable.
- d. Facilitar con veracidad los datos personales, familiares y de la unidad de convivencia necesarios y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que ya obren en poder de la Administración actuante.
- e. Destinar la prestación a la finalidad para la que fue concedida.
- f. Reintegrar las prestaciones económicas percibidas indebidamente.
- g. Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a los servicios y prestaciones solicitadas o percibidas, en el plazo que reglamentariamente se determine.
- h. Otros deberes que se les impongan en la presente ley y en sus normas de desarrollo.”

Artículo quinto.- OBLIGACIONES DEL CENTRO

- a) Cumplir con los requisitos que se establecen en el Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja. Respetar y hacer efectivos los derechos de las personas usuarias reconocidos dicha Ley.

- b) Prestar los Servicios Básicos incluidos, con los recursos estructurales, materiales y humanos necesarios para prestarlos correctamente. Asimismo, se obliga a prestar los Servicios Adicionales complementarios, en los términos establecidos en este Reglamento de Régimen Interior.
- c) Informar a la Administración de cuantos extremos les sean requeridos en el ámbito de sus competencias, y facilitar cuantos requerimientos y visitas se realicen por parte del organismo competente de Servicios Sociales.
- d) Comunicar por escrito al organismo oficial competente de Servicios Sociales las bajas y altas, o cualquier condición funcional que afecten a los usuarios de las plazas de la Administración.
- e) Cumplir con lo estipulado en el presente Reglamento Régimen Interno.
- f) Mantener informados a los usuarios y poner a su disposición la información oportuna al ingreso.
- g) Mantener vigente una póliza de seguros, que cubra la responsabilidad civil y los accidentes del personal y de las personas usuarias
- h) Mantener limpias y en condiciones de buen uso las instalaciones y el mobiliario.
- i) Así mismo, deberá mantener en buenas condiciones de uso los sistemas de detección y protección contra incendios, calefacción, teléfono e instalación eléctrica.
- j) Tener actualizada toda la documentación exigida en el presente RRI disponiendo, en todo caso, de la siguiente documentación mínima:

Referida al usuario/a:

- a) Libro de Registro de Usuarios.
- b) Expediente personal para cada usuario/a
- c) Expediente sociosanitario
- d) Contrato Asistencial de todos los residentes y usuarios

Referida al centro:

- a) Sistema de información de ingreso
- b) Proyecto Global Terapéutico
- c) Reglamento de Régimen Interior
- d) Póliza de seguros
- e) Plan de Emergencia y Evacuación
- f) Plantilla de personal
- g) Hojas de reclamaciones

Tablón de anuncios, en el que se expondrá como mínimo:

- a) Autorizaciones administrativas
- b) Reglamento de Régimen Interior

- c) Cartera de *Servicios Básicos* y de *Servicios Adicionales y Complementarios*, horarios y tarifa actualizada de precios.
- d) Programación anual de actividades
- e) Organigrama del centro por áreas funcionales y servicios del centro con mención de sus responsables y su dependencia organizativa.
- f) Instrucciones para casos de emergencia (PEE), con especificaciones para el personal de este establecimiento y para las personas usuarias, teniendo en cuenta las características del centro.
- g) Horario de visitas y salidas que se establecerá con la máxima flexibilidad.
- h) Horario de atención e información a los familiares de los responsables de las diferentes áreas de asistencia
- i) Horario de atención a residentes, usuarios y su entorno allegado por parte de la Dirección y responsables del Centro
- j) Información sobre el sistema de reclamaciones.
- k) Menús programados del mes, por semanas y con indicación del menú de cada día (podrán exponerse alternativamente en tablón o a la entrada del comedor)
- l) Tarifas actualizadas

La Residencia SENIORS La Estrella contará con el personal especializado y de servicios generales necesario para la prestación de los servicios cumpliendo, en todo caso, las ratios mínimas establecidos en la normativa correspondiente y garantizando una correcta atención las 24 horas del día.

Artículo sexto.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO.

La Residencia SENIORS La Estrella tiene el derecho a organizar los servicios y sus horarios de la forma que crea mejor para prestarlos correctamente, de acuerdo con el que dispone este Reglamento de Régimen Interior, la normativa vigente que le sea de aplicación y los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares que regulan su concesión.

6.1.-SALIDAS Y ENTRADAS.

Salvo resolución judicial, los residentes tienen libertad de movimientos y pueden comunicarse libremente con el exterior. Sin embargo, el Centro no se hace responsable de los daños y perjuicios que reciba o cause el residente cuando se encuentre fuera de las instalaciones del Centro, en uso de su derecho.

Se establecerá con los tutores o representantes legales, el procedimiento de autorización previa para el caso de salidas de los residentes con incapacitación judicial.

Para consultas médicas externas programadas u otras gestiones, los familiares o tutores del residente deberán proveerse del medio de transporte adecuado a cada necesidad. Tanto el servicio de acompañamiento como el de transporte puede facilitarlos el Centro con cargo al residente de acuerdo con las tarifas publicitadas.

6.2.-VISITAS

Las visitas a los residentes se podrán realizar de la siguiente manera:

- Planta 1ª: De 11:00 a 12:30
De 17:00 a 19:00
- Planta 2ª: De 11:00 a 12:45
De 17:00 a 19:15
- Planta 3ª: De 11:00 a 13:00
De 17:00 a 19:30

Garantizándose en todo caso la privacidad del resto de los residentes, especialmente en las horas de descanso y de comidas, y sin perjuicio de que el servicio del Centro es permanente y cubre las 24 horas del día.

Se establecerá con los tutores o representantes legales, el procedimiento de autorización previa para el caso de visitas a los usuarios/residentes con incapacitación judicial.

Fuera del horario establecido, requerirá autorización expresa del Centro por causa de necesidad debidamente justificada.

6.3.-HORARIO DEL SERVICIO DE COMIDAS.

- Desayuno: 10:00h.
- Comida: 12.30h – 14.30h
- Merienda: 16.00h – 17.00h
- Cena: 19.00h – 21.00h

Sin embargo, el servicio médico del centro podrá modificar dichos horarios para los residentes que así lo precisen.

El residente que tenga previsto llegar fuera de los horarios señalados, deberá notificarlo previamente.

El residente que desee invitar a otras personas a comer o cenar en el centro deberá comunicarlo con 24 horas de antelación.

6.4.-COMUNICACIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación por el residente/usuario o persona que le represente de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada con copia del documento nacional de identidad.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior y en su caso, las pruebas que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

El Centro dispondrá, además, si así se solicitado, de hojas de reclamaciones oficiales para los casos en que los usuarios deseen formalizarlas en dichos formatos.

También podrá ejercer sus quejas a través de la plataforma de quejas y sugerencias del Gobierno de La Rioja: <https://web.larioja.org/quejas-y-sugerencias>".

6.5.-OTRAS NORMAS DE USO INTERNO

Al ingreso, para una mejor adaptación a la estancia del residente se recomienda aportar enseres personales, bienes muebles o elementos decorativos que faciliten la misma creando un espacio conocido y hogareño. Se anotará en el Registro de Pertenencias, toda la ropa, bienes muebles o enseres que el residente libremente desee aportar, para lo que no existe limitación alguna, salvo la propia limitación por razón de espacio o adecuada habitabilidad.

Por motivos de higiene y seguridad, el residente o sus familiares responsables deben consultar con los responsables del Centro antes de traer comida o medicación de libre disposición para el residente.

La medicación del residente o usuario, en todo caso está sujeta a la prescripción del Servicio Médico del Centro y se administrará bajo la supervisión del Servicio de Enfermería propio.

Los clientes (residentes, usuarios, o sus representantes legales) y responsable/s solidario/s firmantes del mismo, al suscribir el Contrato de Admisión e Ingreso, autorizan de forma expresa al Centro para la realización de todas las gestiones precisas para adquirir los medicamentos, fungibles, material sanitario y de incontinencia que pueda precisar el residente o usuario del Sistema Nacional de Salud o privadamente según prescripción médica, siendo responsabilidad del Centro decidir a través de qué Servicio u Oficina de Farmacia se obtienen dichos productos.

Los residentes pueden depositar dinero u objetos de valor en la Caja de Seguridad de que dispone el Centro, asumiendo únicamente en este caso, la responsabilidad de su guarda y custodia.

Artículo séptimo.- RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN.

El Centro garantiza el derecho de participación de los residentes/usuarios o de sus legales representantes en la gestión del Centro, a cuyo efecto, el sistema de participación de los usuarios se implantará a través del *Consejo de Participación*, integrado por representantes de los usuarios/as y la Dirección del Centro.

El Consejo de Participación tendrá, al menos, las siguientes atribuciones:

- a) Informar y evaluar el programa de actividades del Centro elaborado anualmente por la Dirección.
- b) Promover la renovación de las instalaciones y vigilar su conservación.
- c) Plantear y elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen sobre las cuestiones que sean de interés para la buena marcha y funcionamiento del Centro.
- d) Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que les sean transmitidas por los usuarios/as y tratarlas en el Consejo.
- e) Informar del Reglamento de Régimen Interior y cualquier otra norma o cuestión que afecte a los usuarios.
- f) Establecer relaciones de colaboración con otros centros o entidades de características similares y estimular la solidaridad y las relaciones de convivencia entre los usuarios, impulsando y procurando en general, la integración en la comunidad.
- g) Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como Órgano asesor, de participación y de colaboración.

Proceso de elección:

- a) Las elecciones para la constitución del Consejo de Participación se convocarán con una antelación de mínima de quince días a la fecha de celebración de las mismas expresando en la convocatoria el plazo hábil para la presentación de candidaturas, regulándose y arbitrándose el proceso electoral por una Junta Electoral formada por el residente más antiguo, el de mayor edad y el más joven.
- b) En todo caso, la Dirección del Centro nombrará un responsable para atender las gestiones que se deriven del proceso electoral.
- c) Representantes en la proporción de 2 cada 40 residentes o fracción, con un mínimo de 2.
- d) La convocatoria se realizará por el Consejo cada 2 años
- e) Los representantes elegidos por orden de mayor número de votos obtenidos entre los residentes serán designados como presidente, secretario y el resto serán vocales del Consejo de Participación hasta el número proporcional de representantes que corresponda.
- f) Así tras las elecciones celebradas entre los representantes de los residentes, se formalizará la sesión constituyente del Consejo de Participación que estará formado por:
 - o Director del Centro
 - o Supervisor Asistencial del Centro, o la persona que el director del centro designe a estos efectos.
 - o El presidente, representante de los residentes
 - o El secretario, representante de los residentes
 - o Los vocales hasta el número de representantes de los usuarios establecido.
- g) En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a, y así sucesivamente.

- h) Los empates se resolverán a favor del/la más antiguo/a como usuario/a del Centro, y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.
- i) De cada una de las elecciones al Consejo de Participación, el centro levantará acta, que será firmada por sus representantes electos, por la Dirección del Centro y por un miembro del Consejo saliente, en su caso.

Funcionamiento interno:

- a) El Consejo se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria y en sesión extraordinaria cuantas veces se estime oportuno.
- b) El presidente efectuará las convocatorias y presidirá las sesiones, mientras que el Secretario levantará actas de las mismas. Copia de todas las actas obrarán en poder de la Dirección del Centro.
- c) La representación de los residentes no podrá ser delegada.
- d) La Dirección del Centro facilitará tanto el derecho de asociación como los procesos de elección necesarios para la constitución del Consejo de Participación.

Para el caso de que el proceso de elección del Consejo de Participación resulte inviable por la no presentación de candidaturas entre los residentes, se habilitarán periódicas asambleas abiertas con los residentes que deseen asistir, convocándose éstas con la suficiente antelación.

Artículo octavo. FALTAS, INFRACCIONES Y SANCIONES

El régimen de sanciones se regula por lo establecido en el artículo 100 de la Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja o por la normativa que se encuentre vigente en materia. “Las infracciones sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves, atendiendo a su naturaleza, entidad y repercusión de las mismas.

Son infracciones leves:

- a. Alterar la convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro.
- b. Faltar a la consideración debida al director, personal del centro o servicio, a las personas usuarias y a los visitantes.
- c. Promover y participar en altercados, riñas o peleas, siempre que no deriven daños graves.
- d. No respetar el silencio necesario en horas de reposo y descanso cuando el adecuado funcionamiento del centro o servicio así lo requiera.
- e. Incumplir las normas de funcionamiento del centro o servicio que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.

- f. Incumplir las instrucciones de la Dirección del centro y, en su caso, de los órganos de gobierno del mismo que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, su salud y su seguridad.
- g. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o servicio o perturbar las actividades del mismo.
- h. Utilizar en las dependencias del centro aparatos y herramientas no autorizados.
- i. No abonar el importe de los servicios de los que hagan uso en el plazo de dos meses desde que se hubiesen devengado.
- j. Incumplir, por parte de las personas usuarias de centros y/o servicios, las normas, requisitos, y procedimientos establecidos, así como no seguir el programa y las orientaciones de los profesionales de los servicios sociales, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la intervención social.
- k. No facilitar a la entidad o al órgano de la Administración correspondiente los datos que les requieran.

Son infracciones graves:

- a. La comisión en el término de un año de más de una infracción leve.
- b. Promover y participar en altercados, riñas o peleas siempre que deriven daños graves.
- c. Proferir amenazas, coacciones, injurias o calumnias contra el personal del centro, usuarios y visitantes.
- d. La agresión física a otros usuarios y visitantes cuando de ello se deriven daños graves.
- e. Incumplir las normas de funcionamiento del centro que tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, su salud y su seguridad.
- f. Incumplir las instrucciones de la Dirección del centro y, en su caso, de los órganos de gobierno del mismo que tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, su salud y su seguridad.
- g. El deterioro de forma deliberada de las instalaciones, mobiliario y otros elementos del centro.
- h. La sustracción de bienes propiedad del centro, de su personal, usuarios y visitantes.
- i. No comunicar la ausencia del centro cuando esta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cuatro días.

- j. No abonar el importe de los servicios de los que hagan uso en el plazo de tres meses desde que se hubiesen devengado.

Son infracciones muy graves:

- a. La comisión en el término de un año de más de una infracción grave.
- b. Consumo de sustancias estupefacientes y embriaguez habitual, siempre que deteriore la normal convivencia del centro.
- c. La agresión física a miembros de órganos de gobierno, personal del centro o cualquier persona que tenga relación con el centro cuando de ello se deriven daños muy graves.
- d. Ocasionar daños graves en los bienes o perjuicios notorios al desenvolvimiento de los servicios o a la convivencia en el centro.
- e. Ausentarse del centro sin previa comunicación, cuando la ausencia tenga una duración de cuatro días o más.
- f. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos relevantes en relación con la condición de usuarios.
- g. Falsear u ocultar datos relevantes para la determinación del precio público a abonar.
- h. En el caso de estancias temporales, permanecer en el centro residencial por tiempo superior al autorizado.
- i. No abonar el importe de los servicios de los que hagan uso en el plazo de cuatro o más meses desde que se hubiesen devengado.

Las infracciones tipificadas anteriormente darán lugar a las sanciones administrativas correspondientes, que podrán interponerse a la/s persona/s usuaria/s tras la instrucción del oportuno expediente y sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar.

Las sanciones serán las siguientes:

a) Por infracciones leves:

- 1º. Apercibimiento verbal o escrito.
- 2º. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro por un periodo de hasta un mes.
- 3º. Multa de hasta 200,00 euros.

b) Por infracciones graves:

- 1º. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro por un periodo de un mes y un día hasta seis meses.
- 2º. Traslado temporal a otro centro por un periodo de hasta seis meses.
- 3º. Expulsión temporal del centro por un periodo inferior a un mes.

4º. Multa de 200,01 hasta 500,00 euros.

c) Por infracciones muy graves:

1º. Traslado temporal a otro centro por un periodo superior a seis meses y un día e inferior a dos años.

2º. Traslado definitivo a otro centro.

3º. Pérdida definitiva de la condición de usuario o residente, con o sin inhabilitación para adquirir esa condición en cualquier otro centro de servicios sociales del Gobierno de La Rioja.

4º. Multa de 500,01 hasta 2.000,00 euros.

El presente Reglamento de Régimen Interno irá acompañado del siguiente Anexo:

ANEXO A: Documento Recibí de entrega del Reglamento Régimen Interno.