



# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

## RESIDENCIAS DE LA TERCERA EDAD

### ANEXO I

Sr. /Sra. : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**VILLA RESIDENCIAL ESPIRITU SANTO**  
*Residencia Espiritu Santo, S.L.*

Camino Fondo de Porceyo, 956  
33392 - Gijón - Asturias  
Teléfono: 985167086 Fax 985168360

## CAPITULO I

### CONCEPTO Y CLASIFICACION

**ARTÍCULO 1.-** La Residencia Villa Espiritu Santo es una Entidad de Servicio Social cuya finalidad es acoger, en régimen residencial a los mayores de 65 años, según Decreto 43/2011 de 17 de Mayo, artículo 3.

La Residencia se encuentra inscrita en el Registro de Centros de Atención a Servicios Sociales del Principado de Asturias con el número **156**.

El principal objetivo de la Residencia es la mejora de la calidad de vida de nuestros mayores en todos sus aspectos (sociales, sanitarios, físicos, mentales y materiales). Para ello ofrecemos una atención integral garantizando una buena atención geriátrica orientada a potenciar la autonomía personal y el mantenimiento de las conexiones personales y sociales, dando prioridad para ocupar plaza a las personas de nuestro barrio o entorno social.

## CAPITULO II

### IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

**ARTÍCULO 2.-** El Centro de atención a personas mayores denominado “Villa Residencial Espiritu Santo”, a partir de ahora “La Residencia”, es un centro de carácter privado cuyo titular es “Residencia Espiritu Santo, S.L.” con C.I.F: B-33792268. Esta sociedad tendrá como Administrador y representante legal quien sea/n expresamente designado/s en sus Estatutos Sociales. No obstante al frente del centro habrá nombrado un director que será responsable de la coordinación de los servicios y de todas las cuestiones relacionadas con su funcionamiento.

**ARTÍCULO 3.-** La residencia tiene su domicilio social en el Camino Fondo de Porceyo, 956 de Gijón, teléfono: 985.16.70.86.

**ARTÍCULO 4.-** La residencia comenzó su singladura el mes de Junio de 1996, dispuesta a prestar una Labor Social, “EL CUIDADO Y LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES”.

**ARTÍCULO 5.-** La residencia tiene autorización para acoger a 31 Usuarios/Residentes en régimen de alojamiento.

## CAPITULO III

### ADMISIONES

**ARTÍCULO 6.-** Para la admisión en la residencia del nuevo Usuario se observarán las siguientes reglas:

- A) Se reserva el derecho de admisión.
- B) La firma del contrato de admisión por el Residente interesado/a y si este no tuviese capacidad por parte de un familiar, persona responsable o representante legal. Dentro del contrato se observarán los siguientes aspectos:

Rev. 00	A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.	2
---------	---	---



- A. Datos de Filiación del interesado.
- B. Datos identificativos del familiar o representante legal si lo hubiere.
- C. Acuse de recibo del presente Reglamento (R.R.I.R.).
- C) El futuro Usuario deberá aportar Certificado Médico Oficial de su estado físico y psíquico, o en su defecto informes médicos que acrediten su estado físico y psíquico actual así como, de existir, copia de la Resolución por la que se le reconoce la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Residencia derivada de lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. En caso contrario, se someterá a una revisión por el médico del Centro, que emitirá informe con destino al expediente personal del Residente.
- D) En caso necesario el centro podrá efectuar una revisión médica previa al ingreso. Esta revisión será a cargo de la Residencia para corroborar la información aportada sobre el estado físico o psíquico del nuevo Residente.
- E) Se podrá establecer un periodo de adaptación o prueba que oscilará entre 7 y 15 días, con el fin de conocer si el nuevo Usuario puede hacer vida en común con los demás Residentes.
- F) Otros documentos a vincular con el contrato de ingreso serán:
- El Documento Nacional de Identidad o fotocopia del mismo.
  - Cartilla de la Seguridad Social o en su defecto seguro médico privado (original).
  - Direcciones y Teléfonos de los familiares de referencia o responsables de la persona usuaria cuando esta tenga mermadas sus capacidades.
  - En el caso de personas usuarias legalmente incapacitadas copia de la Resolución judicial con nombramiento de tutor o administrador.

**ARTÍCULO 7.-** Entre la Residencia y el interesado o la persona responsable del mismo (familiar o representante legal) se formalizará un contrato que regulará todos los aspectos de la relación. Si el interesado no pudiera firmar por imposibilidad física o psíquica se extenderá diligencia al final del contrato expresando tal impedimento.

**ARTÍCULO 8.-** En caso de que el Usuario no disponga de cobertura económica sanitaria, Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora Médica, etc. serán a su cargo los gastos de medicación que precise, pañales, transporte en ambulancia, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc. De igual forma habrá de asumir el copago farmacéutico de existir este.

Rev. 00	<small>A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.</small>	3
---------	--	---



**ARTÍCULO 9.-** Para las atenciones sanitarias vinculadas con la Seguridad Social, ha de vincular la cartilla de la Seguridad Social del Residente con el centro de salud que corresponde a la zona en que se ubica La Residencia.

**ARTÍCULO 10.-** Siempre que una persona usuaria deba realizar una gestión fuera de La residencia, sea necesario su ingreso en centro hospitalario o similar o bien trasladarse fuera del recinto de La Residencia para realizar una cura, una consulta externa... etc el traslado será por cuenta de la persona usuaria. Si la persona usuaria precisara ayuda el centro se compromete a comunicarlo a los familiares o responsables para que éstos le acompañen y/o asistan en el exterior del centro.

**ARTÍCULO 11.-** La Residencia no se hace responsable de las altas voluntarias, ni de las negativas a ser atendidos o seguir tratamientos por parte de los Residentes, familiares o representantes legales después de haber sido atendidos o ingresados en cualquier centro sanitario.

**ARTÍCULO 12.-** En caso de fallecimiento del Residente, la residencia pondrá todos los medios a su alcance, para su traslado a Pompas Fúnebres, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados o persona responsable. Todos los gastos derivados del deceso serán a cargo del Residente, de sus familiares o personas responsables.

**ARTÍCULO 13.-** En caso de defunción de un Residente sin ningún familiar o persona que se haga responsable La Residencia pondrá todos los medios a su alcance para gestionar y ofrecerle un entierro digno, de acuerdo con sus creencias y voluntades previas si éstas eran conocidas.

**ARTÍCULO 14.-** La residencia se compromete a cumplir y hacer cumplir al personal a su servicio las estipulaciones contenidas en este Reglamento, prestando atención a todas aquellas cuestiones que puedan hacer más confortable y agradable la estancia del Residente en el Centro.

## CAPITULO IV

### RÉGIMEN ECONÓMICO

**ARTÍCULO 15.-** Al solicitar reserva de plaza se informará de las tarifas y se adjudicará la que se crea conveniente conforme la situación de dependencia del futuro residente. Se habrá de tener en cuenta que si se produjese un cambio sustancial del estado físico o psíquico del Residente, bien a su ingreso o durante su posterior estancia, La Residencia se reservará el derecho de variar el precio de la plaza, de acuerdo a los nuevos servicios requeridos, pero siempre contando con el mutuo acuerdo de las partes. De no ser así, la residencia no se hará cargo del Residente fuera del mes en curso.

Rev. 00 A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

4



Si con anterioridad al ingreso se desea efectuar una reserva de plaza, La Residencia podrá solicitar que el futuro residente deposite una fianza. Esta fianza no será reembolsable en caso de no hacerse el efectivo el ingreso por cualquier causa ajena al centro. La reserva de plaza se entenderá cancelada y la fianza perdida, cuando hayan transcurrido 30 días naturales desde la fecha prevista para el ingreso efectivo y este no se hubiera formalizado.

**ARTÍCULO 16.-** En la facturación se facilitará a la persona usuaria o en su caso a sus familiares el precio mensual de los servicios, desglosándose el importe correspondiente a los servicios básicos y el de otros servicios complementarios que se oferten.

Dicha información será comunicada con carácter previo al ingreso en el centro y con anterioridad a cualquier modificación sobrevenida del precio establecido.

**ARTÍCULO 17.-** Queda sometido al criterio de la Dirección tanto el establecimiento de los precios para los residentes como su actualización atendiendo a un posible empeoramiento de la persona y la demanda, por tanto, de servicios adicionales. En este caso, se comunicará al usuario la modificación de precio con una antelación mínima de un mes. El centro procurará alcanzar acuerdo entre las partes para determinar la nueva tarifa.

**ARTÍCULO 18.-** Para la revisión anual periódica de precios La Residencia elaborará durante el último trimestre del año, una tarifa global o presupuesto, con los precios que habrán de regir durante el año próximo. Para su actualización anual se tomará como referencia el Índice de Precios de Consumo, publicado por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que pueda sustituirle sin que este sea de aplicación estricta.

**ARTÍCULO 19.-** Cualquier modificación de los precios que se pretenda realizar a lo largo del año, se comunicará con al menos un mes de antelación a su implantación.

De igual modo, se comunicará anualmente a la Consejería competente en materia de servicios sociales los precios de los servicios ofertados así como su modificación.

**ARTÍCULO 20.-** El pago de las mensualidades, que realizará el residente o la persona responsable, será por meses adelantados, dentro de los cinco primeros días de cada mes, o si se pagara de fecha a fecha, dentro de los cinco días siguientes al día que corresponda. El pago se realizará mediante efectivo, metálico o domiciliación bancaria. La residencia expedirá un recibo detallando los pagos realizados.

**La baja del residente no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada.**

**ARTÍCULO 21.-** En el precio de la plaza están incluidos todos los servicios y cuidados que garanticen la plena asistencia a las Actividades Básicas de la Vida Diaria, entre las que se encuentran:

A) ALOJAMIENTO:

Se entenderá como tal el uso de la habitación contratada, en su carácter de individual o compartida, así como las áreas de servicios comunes del Centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de dichas zonas así como el

Rev. 00	A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.	5
---------	---	---



servicio básico de lavandería. La adjudicación de habitaciones y camas o su cambio será efectuada por la Dirección del Centro buscando lograr así un mayor compañerismo y evitar conflictos entre Usuarios.

### B) MANUTENCIÓN:

Que comprende los servicios diarios de alimentación que serán supervisadas por un médico, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado a la situación de salud de cada residente.

### C) ASISTENCIA EN LAS ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA:

Para aquellas personas usuarias que lo precisen el centro proporcionará ayuda de carácter personal para realizar las actividades de la vida diaria que por sí mismo no pueda realizar como puede ser, asistencia para la higiene personal, ayuda para deambulación, ayuda en alimentación, uso del wc, control de absorbentes, ayuda para vestirse ...etc

### D) SERVICIOS DE SALUD:

Supervisados y coordinados por la Dirección del Centro. Los servicios de salud ofrecidos se basan en la existencia de profesionales sanitarios a tiempo parcial como médico, enfermero y fisioterapeuta en plantilla quienes prestan servicios de asistencia sanitaria básica y dentro de sus funciones supervisan y controlan la gestión de consultas externas con los servicios públicos de salud.

Se reitera que en caso de que un residente deba acudir a una consulta externa de especialistas u hospitales; los gastos que se originen por tales servicios como el acompañamiento y transporte, no son cubiertos por la Residencia. Estos gastos serán sufragados por la Seguridad Social del Residente, su Seguro Médico o, en su caso de no ser posible, a cargo del Residente o persona responsable.

### E) TALLERES Y ACTIVIDADES DE ESTIMULACIÓN:

Tratándose de un centro Acreditado y de acuerdo con lo que establece el Artículo nº 15. 4. de la Resolución de 22 de Junio de 2009, el centro ofrece una programación semanal de talleres y actividades en la que desarrolla programas de estimulación sensorial, cognitiva, funcional o psicosocial. Así mismo se realizan actividades socio-recreativas las cuales tienen lugar en una programación anual. Todo ello se encuentra expuesto en el tablón de anuncios del centro.

### ARTÍCULO 22.- No está incluido en el precio de la estancia:

- A. Los impuestos repercutibles al Residente.
- B. Todo el material que precise el Residente para su uso personal (silla de ruedas, andadores, útiles de aseo personal, ropa...).
- C. Los costes de consumiciones personales dentro o fuera del Centro (tabaco, refrescos...).
- D. Los costes de excursiones o actos programados por la Residencia que conlleven pago, a los que los Residentes podrán acogerse de forma voluntaria bajo la supervisión de sus organizadores.

Rev. 00	A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.	6
---------	---	---



- E. Cualquier otro servicio que pueda prestar el Centro que no sea el específico contratado (peluquería, podología, manicura, televisión individual...).
- F. Los servicios prestados al Residente por profesionales externos (otros médicos diferentes al del centro, abogados, asesores...).
- G. El servicio telefónico que no sea de tarifa plana, fax y análogos.

**ARTÍCULO 23.-** Las tarifas de precios mínimas para el año, impuestos incluidos, son las establecidas en el *Anexo I* del presente Reglamento y una copia de la misma se encontrará expuesta en el tablón de anuncios.

La residencia se reserva el derecho tanto de rebajar las tarifas por motivos diversos (caridad, economía de mercado, etc.) así como de efectuar una revisión al alza fundamentada en la economía de libre mercado y el ordenamiento jurídico-comercial aplicable entre particulares. Dichas variaciones serán siempre comunicadas con un mes de antelación al residente o responsable.

**ARTÍCULO 24.-** En la factura se detallarán claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios incluidos en la misma, a los suplidos satisfechos por cuenta y orden del Residente, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de reflejar.

**ARTÍCULO 25.-** En el supuesto de que los recibos de estancia mensual resultaran impagados, se procedería a intentar su cobro por segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución, y en el supuesto de un nuevo impago de recibos y, previa comunicación a la persona responsable, al objeto de su regulación, la residencia podrá optar por la reclamación judicial de su importe con la reclamación de los daños y perjuicios causados, así como la rescisión del contrato por parte de la residencia.

**ARTÍCULO 26.-** En el supuesto de ausencia del Residente, voluntaria o forzosa, al vencimiento del plazo para abonar la mensualidad el usuario deberá pagar la cuota íntegra. Si el Usuario o quien pudiera representarle, no ha realizado el pago de la cuota establecida, el Centro podrá disponer de la plaza.

**ARTÍCULO 27.-** En la formalización del ingreso o ante ausencias prolongadas, queda a criterio de la Dirección el poder solicitar a la persona usuaria que se deposite en concepto de fianza una cantidad de dinero equivalente a una mensualidad, la cual será liquidada cuando el residente cause baja, siempre que no hubiera lugar a su retención total o parcial por deudas pendientes, gastos no incluidos en la cuota mensual, etc.

**ARTÍCULO 28.-** Tanto el Centro como el Residente deberán anunciar la rescisión del contrato o la baja voluntaria con 15 días de antelación. En caso contrario, al hacer la liquidación, se podrá cobrar la mensualidad completa y perder la fianza.

**ARTÍCULO 29.-** La baja del Residente por cualquier causa no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada.

Rev. 00	A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.	7
---------	---	---



**ARTÍCULO 30.-** En caso de baja del Residente, por cualquier causa, en la liquidación final se contemplará:

- 1) La devolución de la fianza de haber existido ésta y no haber causa para su retención.
- 2) El cobro por parte de la residencia de cualquier gastos ocasionado pendiente de facturación.

**ARTÍCULO 31.-** En caso de falta de pago de una mensualidad o por conductas que afecten gravemente a la buena convivencia e impidan la normal actividad de la Residencia, se podrá resolver el contrato de estancia, previa comunicación a la persona responsable. El residente deberá abandonar el centro en un plazo máximo de 10 días desde que se le comunique la rescisión de contrato.

**ARTÍCULO 32.-** Para cualquier divergencia o litigio que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de lo estipulado en este Reglamento de Régimen Interior o en el Contrato de Admisión, las partes contratantes con renuncia a su fuero propio, se someterán expresamente al Juzgado competente del territorio de la residencia.

## CAPITULO V

### SERVICIOS DE LA RESIDENCIA Y NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS Y SERVICIOS

**ARTÍCULO 33.-** La residencia es un establecimiento situado en el casco urbano Gijón, cuyo edificio garantiza un fácil acceso a los servicios públicos y su comunicación mediante transporte urbano con la zona céntrica de la ciudad.

Las diferentes instalaciones y servicios que integran el conjunto de equipamientos existentes en la residencia cumplen con las especificaciones técnicas, de mantenimiento y requisitos que para cada uno de ellos estipula la normativa aplicable.

Todos los servicios están coordinados desde la Dirección de la residencia y su objetivo es ofrecer la máxima calidad en la asistencia integral al Residente y la comodidad a sus familiares y acompañantes. Estos son:

- **DIRECCIÓN / GERENTE:**

Tendrá horario de oficina, su función será la de coordinar la prestación de todos los servicios, atender a usuarios y familiares y en general asumir la administración del Centro.

- **SERVICIO MÉDICO:**

Se pasará una consulta semanal de supervisión más las consultas concertadas que sean necesarias. También estará disponible para atender situaciones de urgencia. El médico/a presta servicios a tiempo parcial velando por la salud de los residentes y ofreciendo una atención integral y preventiva. Colaborará formando equipo con el resto del personal y especialmente con otros profesionales sanitarios.

Rev. 00	A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.	8
---------	---	---



- **SERVICIO DE ATS-DUE-ENFERMERO/A:**

Prestará servicios a tiempo parcial colaborando con el resto de trabajadores y profesionales sanitarios para ofrecer una atención integral a los usuarios.

- **SERVICIO DE FISIOTERAPIA:**

Los Usuarios tienen incluido un Servicio básico de Fisioterapia prestado por personal cualificado y de acuerdo con los objetivos que marque el equipo técnico del centro en el Plan Individual de Atención. Existe la opción de contratar servicios de fisioterapia personalizada cuyo coste será el que se presupueste en el propio centro.

- **SERVICIOS DE TERAPIAS Y ACTIVIDADES**

Basada en una oferta semanal de talleres y actividades de estimulación, así como una programación de actividades socio-recreativas, que serán dirigidas por un/a técnico/a cualificado.

- **ASISTENCIA EN LAS ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA:**

Para que los residentes con limitaciones en su autonomía puedan realizar actividades básicas de la vida diaria relacionadas con el cuidado personal (vestirse, arreglo personal, comer, control de esfínteres...) y con su actividad física (andar, movilidad en el interior del Centro y jardines) cotidiana, resulta imprescindible disponer de personal auxiliar-gerocultor cualificado que les asista en la realización de estas actividades, todo ello en función del grado de necesidad asistencial de cada residente.

El horario de las auxiliares-gerocultores será permanente en el centro, según cuadrantes de turnos de trabajo asegurándose la presencia de un mínimo de dos personas en horario nocturno.

Para la higiene personal se establece la obligatoriedad de efectuar un aseo diario y como mínimo un baño semanal, siempre que no sea necesaria una pauta mayor. Compete al equipo interdisciplinar de trabajadores del Centro definir las pautas de cuidados e higiene personal acordes a las necesidades de cada residente.

- **SERVICIO DE ALOJAMIENTO:**

**Habitaciones:** La residencia cuenta con habitaciones triples, dobles e individuales, contando la mayoría con baño propio. Todas ellas son exteriores y tienen cama, armario, mesilla de noche, mesa auxiliar y silla. Además todas ellas cuentan con toma de televisión y teléfono.

Los Usuarios podrán entrar y salir libremente de sus habitaciones pudiendo permitir el acceso de sus familiares o amistades en las mismas, a excepción de cuando de esto pueda derivarse una situación de peligro o molestias para otros residentes. Los Usuarios podrán decorar la habitación (en todo lo que no es mobiliario básico y obligatorio y siempre que el objeto en cuestión no suponga un peligro para el Usuario o el centro ni obstaculicen una segura deambulación por la estancia, de manera que se pueda lograr un ambiente cálido, familiar y confortable. La persona usuaria no podrá utilizar aparatos de calefacción ni cualquier otro que entrañe riesgo, peligro de incendio o accidente. Tampoco podrá manipular o poseer sustancias tóxicas, inflamables y peligrosas para la salud.

Rev. 00

A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

9



En todas las habitaciones existe un timbre de llamada que, tras cada uso, queda registrado en los monitores que se encuentran en varias dependencias del centro, pudiendo identificar la procedencia de la llamada.

Asimismo, el Usuario y sus familiares deberán hacer un uso correcto de las habitaciones, de su mobiliario y baños, así como de todos los espacios comunes.

**Zonas de uso común:** El centro cuenta con diversas salas de uso común que podrán ser usadas en cualquier momento por los Usuarios y sus visitas teniendo siempre preferencia los Residentes en su utilización. Si en alguna sala se está desarrollando alguna de las actividades de terapia ocupacional u otras propias del centro (taller de cine, juegos, celebraciones, etc.) estas tendrán preferencia sobre cualquier otro uso que se le quiera hacer.

**Limpieza de Instalaciones:** Su horario será permanente para garantizar la higiene del Centro. La limpieza será realizada por personal que cada mañana se encargará de realizar una limpieza íntegra los espacios comunes y habitaciones. Semanalmente se realizará el cambio de sábanas y toallas.

La limpieza diaria de todas las habitaciones es de carácter obligatorio e inexcusable. Salvo que por motivos de salud de su ocupante no fuera posible. Los usuarios y sus visitas deberán abandonar la habitación durante la limpieza de la misma para que la persona encargada pueda realizar su tarea de una manera efectiva.

Se deberá esperar a que se retire el cartel indicativo de que el suelo está mojado para acceder a la habitación o zonas comunes de manera segura para el usuario y sus visitas.

**Lavandería:** El centro cuenta con servicio de lavandería y plancha atendido por personal propio. La recogida de ropa en las habitaciones se realizará de 07:00 a 11:00 horas y su entrega limpia se realizará antes de 48 horas. Si es deseo de la familia llevarse la ropa personal del Usuario para encargarse de su lavado deberá poner un letrero en el armario de la habitación del usuario avisando de dicha circunstancia y el personal del centro procederá a apartarle la ropa para que se la puedan llevar. El acceso a la lavandería no está permitido a los Usuarios o visitantes.

**Mantenimiento de las instalaciones:** El horario será concertado con la/s empresa/s proveedora/s de acuerdo con las necesidades detectadas. Este servicio no se aplica a los enseres personales y aparatos propiedad de las personas usuarias. Si el Usuario detecta alguna anomalía en su habitación o en un espacio común podrá comunicárselo al personal del centro gestionará la solución al problema lo antes posible.

### • SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:

Los horarios de alimentación y la programación de menús estarán expuestos en el tablón de anuncios de recepción o a la entrada del comedor. El centro ofrece diversidad de dietas para adaptarse a la situación de salud de las personas usuarias. La adjudicación o cambio de dieta a una persona usuaria requerirá disponer de prescripción facultativa.

Rev. 00	<i>A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.</i>	10
---------	--	----



• **SERVICIO DE PELUQUERÍA:**

La residencia cuenta con peluquería propia unisex dotada de un moderno equipamiento.

• **OTROS:**

La residencia cuenta con otros servicios de carácter gratuito como son, prensa diaria y biblioteca. Se mantendrá intercambio de libros con la Biblioteca Publica de la Zona, durante los horarios que esta tenga establecidos, así como el facilitar la conexión y el desplazamiento de los Residentes interesados.

La organización interna de los servicios y de los trabajadores es potestad de la dirección del centro. Todo ello atendiendo a la buena gestión de la organización y al cumplimiento de las normativas exigibles a los establecimientos destinados al alojamiento de personas mayores en el Principado de Asturias así como a las normativas laborales aplicables.

**CAPITULO VI**

**NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA**

**ARTÍCULO 34.-** Con el objeto de garantizar un buen funcionamiento de la residencia se establecen los siguientes horarios para las actividades que se detallan, teniendo en cuenta que por prescripción facultativa pueden ser alterados estos horarios para los Residentes que así lo necesiten:

- A) **VISITAS:** Todos los días de 9:30 de la mañana a 7:30 de la tarde. Aunque la residencia funciona durante las 24 horas, los familiares y amigos deben de abstenerse de efectuar visitas fuera del horario establecido a tal fin, independientemente de que por la concurrencia de circunstancias especiales el Centro autorice visitas fuera del horario normal
- B) **HORARIOS DE ALIMENTACIÓN:**
- Desayuno de 8:30 Horas a 9:00 Horas.
  - Almuerzo: de 12:00 Horas a 13:00 Horas.
  - Merienda: de 15:00 Horas a 16:00 Horas.
  - Cena de 18:00 Horas a 19:00 Horas.

Otras pautas de alimentación solo se ofrecerán bajo prescripción facultativa.

- 2) En caso de tener previsto el Residente llegar tarde a los horarios señalados tanto por causa justificada como por cualquier imprevisto, deberá comunicarlo para ser atendido a su regreso.
- 3) Tanto las salidas como la comunicación con el exterior de los Usuarios es libre y la residencia no se hace responsable de los perjuicios que reciba o provoque el Residente a terceros en el exterior.

Rev. 00 A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

11



- 4) El funcionamiento interno del Centro está basado en la cooperación de todos y por esta razón el Usuario podrá comunicar al personal del Centro sus costumbres habituales y preferencias personales. De esta forma siempre será más fácil que el personal contribuya a mejorar la calidad de vida durante su estancia.

**ARTÍCULO 35.-** Los residentes deberán mantener una correcta higiene personal. Para la higiene personal se establece la obligatoriedad de aseo diario y baño regular, tantas veces como el equipo técnico del Centro lo considere necesario, así como el vestido adecuado y limpio. El horario en que el personal asistencial ayudará a realizar las principales tareas de aseo-ducha será de 7:00 a 10:00 horas, salvo situaciones imprevistas que precisen atención en otro momento.

**ARTÍCULO 36.-** La limpieza normal de habitaciones generalmente se realizará de 10:00 a 12:00 horas. No obstante si surge necesidad adicional este servicio puede realizarse en el momento que el servicio de limpieza esté disponible.

**ARTÍCULO 37.-** La residencia se reserva el derecho de modificar o alterar cualquier dependencia del Centro para acondicionar, pintar, remodelar, cambiar el mobiliario, hacer mantenimientos... etc. de manera que pueden establecerse restricciones de uso temporalmente, todo ello para mejora y mantenimiento de instalaciones.

**ARTÍCULO 38.-** La utilización de los espacios comunes del centro será libre, atendándose a las normas de convivencia de este Reglamento. Queda prohibida la entrada o estancia de animales en todas las dependencias del centro

**ARTÍCULO 39.-** Para la utilización de aparatos eléctricos y audiovisuales, éstos tendrán que estar homologados y en perfectas condiciones de funcionamiento. Cuando exista riesgo o se realice un mal uso de los aparatos, la dirección del Centro se reserva el derecho de restringir su utilización, siempre por razones justificadas.

Lugares y horarios en los que no se permite la utilización de los aparatos eléctricos del residente:

- 1) Estará prohibida su utilización durante el baño por el riesgo de accidente que conlleva.
- 2) En los espacios comunes siempre que objetivamente puedan molestar a otros Residentes (por ejemplo volumen demasiado alto).
- 3) En horario de descanso entre las 22:00 de la noche y las 8:00 de la mañana, salvo que no se moleste a otros residentes. Dentro de este horario se atenderán las indicaciones del personal de noche si este advirtiera que el uso de aparatos afecta al descanso de otras personas usuarias.

**ARTÍCULO 40.-** Para el servicio de comedor, los horarios serán los anunciados al público en el tablón de anuncios o entrada del comedor. Cada residente tendrá asignado un puesto en el comedor, si no fuera del agrado puede solicitar cambio a la dirección.

**ARTÍCULO 41.-** Todos los menús y dietas serán supervisados por un médico, a fin de garantizar el aporte dietético adecuado. Se respetará única y exclusivamente la adjudicación de dietas bajo prescripción facultativa.

Rev. 00	<i>A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.</i>	12
---------	--	----



**ARTÍCULO 42.-** La confección de los diferentes menús estará sujeta al criterio de la Dirección del Centro en coordinación con el médico y el personal de cocina o de la empresa subcontratada en su caso. Los residentes y familiares pueden manifestar sugerencias de mejora con el servicio de alimentación.

**ARTÍCULO 43.-** Para conocer la composición del menú del día se podrá consultar el tablón de anuncios donde se expondrá el mismo así como consultar al personal de cocina cualquier duda al respecto.

**ARTÍCULO 44.-** Si el Residente desea invitar a uno o varios familiares o amigos, deberá comunicarlo con 24 horas de antelación. El centro aceptará habilitar en el comedor plazas de invitados cuando se disponga de espacios libres. El precio del menú variará según su composición

**ARTÍCULO 45.-** Los Usuario que carezcan de capacidad de autogestión, no podrán almacenar en su habitación ningún tipo de medicamento o alimento perecedero, a excepción de golosinas, en caso de no ser diabéticos o alérgicos a ellas. Por tanto el Centro no se hace responsable de dichas actuaciones que pueden ser lesivas para la salud del residente. Los familiares y visitantes si desean entregar alimentos o golosinas al residente que visitan deberán comunicarlo previamente al personal del Centro quien les informará sobre la conveniencia o no de esta medida.

**ARTÍCULO 46.-** Los utensilios, calzados y ropas del Usuario deberán estar marcados para agilizar su distribución y evitar pérdidas indebidas. El centro no se hace responsable del deterioro producido a cualesquiera de estos objetos por el desgaste debido a su uso, debiendo ser repuestos lo antes posible por otros en el momento que estos no puedan prestar su servicio.

## CAPITULO VII

### DERECHOS DE LOS RESIDENTES

**ARTÍCULO 47.-** Todo Usuario del centro estará protegido por la Constitución Española al igual que por toda la legislación vigente aplicable a cualquier ciudadano. Igualmente tendrá derecho a que el Centro observe en todo momento e íntegramente la *Carta de Derechos y Deberes* existientemente en el centro y que está expuesta al público.

**ARTÍCULO 48.-** Todo Residente tendrá derecho a ser respetado en sus convicciones políticas, morales y religiosas.

**ARTÍCULO 49.-** Todo Residente tendrá derecho a la utilización de los servicios comunes, respetando las normas cívicas y el sistema de convivencia del Centro.

**ARTÍCULO 50.-** Todo Usuario tendrá derecho a participar en las actividades del Centro, colaborar en el desarrollo de las mismas, sin que ello implique obligación por parte del Usuario.

**ARTÍCULO 51.-** Todo Usuario tiene derecho a la intimidad personal, a la información, a considerar el Centro como su domicilio y a que la Residencia respete las condiciones contratadas, sin perjuicio de las variaciones de precios de conformidad con las revalorizaciones anuales, utilizando como base de datos del Instituto Nacional de

Rev. 00 A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

13



Estadística u Organismo que pueda sustituirlo, pero siempre bajo la tutela de la Administración del Centro, que será la encargada de comunicar las nuevas cuotas a los residentes y a la Consejería.

**ARTÍCULO 52.-** Todo Usuario tiene derecho a depositar, en el lugar que el Centro destine a tal fin, el dinero u objetos de valor que podrá retirar, previa aportación del resguardo extendido por la residencia. Esta sólo se hará responsable de aquellos bienes que hayan sido previamente depositados, contra recibo en sobre cerrado y precintado, sin inventariar su contenido.

**ARTÍCULO 53.-** Tanto las salidas como la comunicación con el exterior de los Usuarios es libre y el Centro no se hace responsable de los daños y perjuicios que reciba o provoque el Residente a terceros en el exterior.

**ARTÍCULO 54.-** La Dirección del Centro estará a disposición del Usuario, representante legal o responsable, para resolver cualquier duda, reclamación o sugerencia.

Los residentes tienen a su disposición Hojas de Reclamaciones y de Sugerencias.

## CAPITULO VIII

### DEBERES DEL RESIDENTE

**ARTÍCULO 55.-** El Usuario, responsable o representante, deberá facilitar la documentación y datos que exige el Centro para su admisión así como a firmar el contrato de admisión.

**ARTÍCULO 56.-** El Usuario considerará como domicilio propio el centro, usando de manera cuidadosa todas las dependencias, materiales y mobiliario.

**ARTÍCULO 57.-** El Residente, responsable legal o representante, así mismo, tienen obligación de cooperar, en lo posible, en Estudios Estadísticos u otro tipo de organizaciones o trabajos que realice la Dirección del Centro, en los que se garantizará su intimidad, así como el cuidar de la conservación y mantenimiento del Centro comunicando cualquier incidencia o defecto.

**ARTÍCULO 58.-** Serán a cargo del Residente responder para subsanar los daños malintencionados causados, tanto a las instalaciones o propiedades de la Residencia, como a otros Residentes.

**ARTÍCULO 59.-** El Residente, responsable o representante está obligado al conocimiento y cumplimiento de las normas que rigen en el Centro, deberán por tanto respetar lo establecido en el presente Reglamento de Régimen Interior. Respecto a las salidas y ausencias deberá comunicarlas con suficiente antelación.

**ARTÍCULO 60.-** El Usuario deberá respetar las normas de convivencia, así como la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás Usuarios.

**ARTÍCULO 61.-** El Usuario deberá respetar la dignidad del personal que trabaja en el centro.

Rev: 00 A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado. 14



**ARTÍCULO 62.-** El Residente, responsable o representante deberá informar por el cauce que crea más oportuno sobre todas aquellas cuestiones que en su opinión perjudiquen el buen funcionamiento del centro y que afecten al bienestar general.

**ARTÍCULO 63.-** El Usuario deberá guardar las normas de higiene y aseo, tanto en su persona como en las dependencias del Centro así como responsabilizarse de sus bienes personales.

**ARTÍCULO 64.-** El Residente, responsable o representante legal está obligado a respetar las prohibiciones establecidas y señalizadas por el Centro, tales como: el fumar en los lugares indicados, la prohibición de acceso a zonas internas o privadas, atender las instrucciones del personal.... etc.

**ARTÍCULO 65.-** El Residente, responsable o representante deberá abonar las cuotas correspondientes cumpliendo con los plazos acordados.

**ARTÍCULO 66.-** El Residente y las personas ó familiares responsables firmantes del presente Contrato, delegan de forma expresa en la Residencia la realización de todas las gestiones necesarias para adquirir los medicamentos, fungibles, y empapadores que precise el Residente de la Seguridad Social ó privadamente según pauta médica, siendo responsabilidad de la Residencia decidir a través de qué farmacia se obtienen dichos medicamentos, fungibles y empapadores.

## CAPITULO IX

### PROCESO ELECTORAL PARA LA ELECCIÓN DEL DELEGADO/A DE LA PERSONA USUARIA

**ARTÍCULO 67.-** La residencia cuenta con un Delegado de las personas usuarias para actuar como representante de los residentes, colaborar con la dirección y defender su derechos en la vida del centro.

**ARTÍCULO 68.-** Podrá ser Delegado tanto un residente como un familiar o representante legal que le represente.

**ARTÍCULO 69.-** El Delegado será elegido por las personas usuarias del centro a la fecha de convocatoria de las elecciones. Teniendo derecho a un solo voto por persona usuaria.

**ARTÍCULO 70.-** Una vez al año, preferentemente durante el mes de Enero, se expondrá en el Tablón de Anuncios del Centro la convocatoria de elecciones a Delegado del Centro.

Todo aquel Residente, Familiar ó Tutor Legal que desee entrar en el proceso de elección dará sus datos al Delegado actual, el cual, 15 días después de la convocatoria, dará a conocer los nombres mediante un anuncio en el Tablón del Centro y fijará una fecha de elecciones.

A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

15



El día señalado se producirá la votación por el método “tradicional”, se anotara en un papel el nombre del Delegado que se elija y se depositara en una urna establecida para ello. Esta urna estará disponible durante los días previos a las elecciones para el caso en que haya usuarios que no puedan estar presentes el día de la elección. A tal efecto quienes voten con antelación serán tachados de la lista de participación para evitar duplicidades.

Una vez finalizado el plazo de votaciones, el Delegado saliente abrirá la Urna en presencia de cuantos usuarios lo deseen y se procederá al recuento.

Una vez finalizado éste, se nombrará al nuevo Delegado electo y el Delegado saliente le cederá toda la información que posea y/o que pueda facilitar para que el nuevo Delegado continúe su labor.

**ARTÍCULO 71.-** Son funciones del Delegado/a de la persona usuaria, las siguientes:

- a) Defender los derechos e intereses de las personas usuarias.
- b) Acordar la convocatoria de elecciones dentro del último mes de vigencia de su mandato.
- c) Recibir información periódica, por parte de la dirección, sobre las incidencias y evolución general del centro.
- d) Colaborar con la dirección del centro en la evaluación de la calidad de los servicios que se prestan.
- e) Elevar a la dirección del centro propuestas relativas a la mejora de los servicios, así como comunicar a la misma las anomalías o irregularidades que se observen en su funcionamiento y las soluciones que se estimen convenientes.
- f) Recepción y tramite de las quejas y sugerencias planteadas por las personas usuarias, haciéndolas llegar a la Inspección de Servicios Sociales acompañadas de un breve informe.
- g) La supervisión de los sistemas de evaluación de la calidad que se establezcan.
- h) Proponer a la dirección del centro las obras de reparación, conservación y adecuación que considere.
- i) Colaborar en la estimulación de la cooperación y participación en actividades conjuntas con el resto de las personas usuarias de los diferentes centros y con la comunidad.
- j) Difundir entre las personas usuarias las informaciones que sean de interés general para todos/as.
- k) Emitir informe sobre la memoria anual de actividades que el centro debe remitir a la Consejería competente en materia de servicios sociales, así como sobre el Plan de General de Intervención, el Plan de Gestión de Calidad, el Plan Anual de Formación y el Reglamento de Régimen Interior que en cada momento se apruebe, incorporándose al mismo como parte integrante del documento.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS  
Consejería de Servicios y Derechos Sociales  
Servicio de Inspección y Acreditación de Centros

**VISADO**

DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA DE  
SERVICIOS SOCIALES VIGENTE

Firmado:  
D.N.I.:

## CAPITULO X

### SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO

**ARTÍCULO 72.-** El Usuario tendrá total libertad para entrar y salir del centro tanto por periodos cortos como largos, debiendo ser consciente que las ausencias no conllevan una reducción en el coste de plaza. Aquellos usuarios que presenten limitaciones físicas y/o psíquicas que les haga necesario recibir asistencia para las salidas al exterior siempre deberán abandonar del centro acompañados de otra persona que les preste la ayuda que precisan. Con carácter general en estos casos se avisará a su familia o responsable que será la que determine junto con la persona usuaria como afrontar la salida. En caso de personas incapacitadas o que se hallan en dicha situación las salidas serán siempre acompañados por su representante legal o persona autorizada por éste.

**ARTÍCULO 73.-** Las entradas y salidas de los Residentes se registraran en un Libro Registro de entradas y salidas que se halla en el mostrador de la Recepción del Centro. Para la anotación de las salidas de residentes autónomos estos deberá informarlo al personal de turno antes de la salida y a su regreso. En el caso de residentes con merma de autonomía que precisen acompañamiento el familiar o acompañante deberá informar al personal de turno la realización de la salida comunicando su nombre y parentesco o relación con el residente.

## CAPITULO XI

### RÉGIMEN Y HORARIOS DE VISITAS A PERSONAS USUARIAS

**ARTÍCULO 74.-** Tal y como se indica en el artículo 34 de este Reglamento el horario general de visitas es de 9.00 a 19:00 horas ininterrumpidamente. El Centro pueda acordar prolongar este horario para casos particulares en los que los familiares tengan un horario de trabajo que les dificulte el visitar al Residente en el horario normal, cuando el Residente se halle gravemente enfermo y la familia y/o amigos deseen permanecer acompañándolo, así como en otras situaciones análogas.

**ARTÍCULO 75.-** Las vistas comunicarán su entrada y salida al personal de turno, para que este pueda anotarla en el Libro de Registro de visitas ubicado en la recepción. Las visitas deberán atender las indicaciones que les realice el personal trabajador, no interferirán en las actividades que se desarrollen, se abstendrán de transitar por las zonas de uso restringido y mostrarán una conducta respetuosa hacia trabajadores y conjunto de residentes.

Rev. 00) A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

17



CAPITULO XII

CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

**ARTÍCULO 76.-** Serán causas de extinción del contrato entre RESIDENCIA y el Usuario:

- A) A INSTANCIAS DEL RESIDENTE: por baja voluntaria con un preaviso de 15 días.
- B) NO SUPERAR EL PERIODO DE ADAPTACIÓN.
- C) POR FALLECIMIENTO.
- D) POR CAUSAS IMPUTABLES AL RESIDENTE:
- Impago de recibos emitidos por la Residencia.
  - No respetar las normas de convivencia del Centro.
  - Entorpecer la buena marcha del mismo.
  - La embriaguez habitual o la drogadicción que alteran la convivencia.
  - La desidia y abandono de su higiene personal o la negativa a recibir asistencia del personal del Centro.
  - Negarse o impedir que se realice la limpieza de su habitación.
  - El acoso de cualquier índole a otros Residentes o personal de la Residencia.
  - No atender de forma reiterada a las indicaciones del personal de la Residencia.

**ARTÍCULO 77.-** El Residente que por cualquiera de las causas indicadas cause baja en la Residencia, su representante, responsable o familiar deberá retirar del Centro sus objetos personales en el plazo de los 7 días siguientes a la baja; entendiéndose que en caso contrario la Residencia podrá hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

Rev. 00  
A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

18

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS  
Consejería de Servicios y Derechos Sociales  
Servicio de Inspección y Acreditación de Centros

**VISADO**

DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA DE  
SERVICIOS SOCIALES VIGENTE

Firmado:  
D.N.I.:

CAPITULO XIII

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

**ARTÍCULO 78.-** Cualquier queja, reclamación o sugerencia que los residentes o sus familiares deseen expresar relativa a anomalías en el funcionamiento del centro así como sobre el personal que trabaja en el mismo quedará sujeta al siguiente procedimiento

Formas de presentación: Las quejas y reclamaciones pueden ser planteadas bien de forma verbal o bien de forma escrita. En el caso de cuestiones verbales el centro se comprometerá a dar una respuesta en un plazo máximo de 72 h siempre que no medien días festivos o fines de semana.

Medios o canales de presentación: Las distintas vías para hacernos llegar las quejas, reclamaciones, sugerencias son:

1º Ante la Dirección del centro ya sea de manera verbal (teléfono o presencial) o escrita (correo electrónico, carta postal o escrito presentado en el centro). Cuando la presentación sea por escrito el interesado puede solicitar que el centro le diligencie acuse de recibo de su presentación.

2º Mediante el buzón de sugerencias existente en la zona de recepción donde se pueden presentar de manera anónima.

3º A través del Delegado/a de la Persona Usuaria.

Valoración: Ante una **sugerencia**, la Dirección se reunirá con el Delegado de la persona usuaria para debatir acerca de la misma y ofrecerá una respuesta a la mayor brevedad. En el momento en que se reciba una **queja o reclamación** el proceso a seguir será el siguiente:

1º La Dirección del Centro procederá a registrar la queja/reclamación.

2º Tras valorar su contenido realizará una investigación de los hechos y si fuese oportuno se reunirá con aquellas personas implicadas o que considere relevantes para facilitar la resolución del asunto planteado.

3º Convocará al Delegado de la Persona Usuaria para informar de las actuaciones realizadas y para escuchar su opinión respecto a la mejor solución a adoptar.

4º Tras haber valorado las circunstancias que concurren se ofrecerá una respuesta a quien formuló la queja o sugerencia, comunicando las medidas adoptadas.

Plazos: Con carácter general las cuestiones presentadas de manera verbal se resolverán de manera verbal en un plazo máximo de **72 horas**. Las cuestiones presentadas por escrito se resolverán mediante notificación escrita al interesado en un plazo máximo de **10 días**.

Rev. 00  
A los efectos LOPD 15/1999, se le informa que sus datos personales se incorporarán a un fichero propiedad de PLAZA CAMIN, S.L. con la finalidad de poder prestarle los servicios solicitados en la residencia, así como de mantenerle informado por cualquier medio (incluido el correo electrónico o sistema electrónico equivalente) de todas aquellas actividades, productos y servicios de nuestra entidad que estimamos pueden ser de su interés. Sus datos podrán ser cedidos para las indicadas finalidades que puedan ser realizadas entre la entidad y otras sociedades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados o auxiliares de éstos en los términos previstos en la indicada Ley. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar por escrito dirigido a la dirección del encabezado.

19



CAPITULO XIV

PROTECCION DE DATOS

**ARTÍCULO 79.-** En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos facilite mediante la cumplimentación del presente CONTRATO pasarán a formar parte de un fichero propiedad de Residencia Espiritu Santo, S.L (Villa Residencial Espiritu Santo) y se utilizaran para la Gestión y mantenimiento de los servicios contratados. Residencia Espiritu Santo, S.L (Villa Residencial Espiritu Santo) garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos aportados. Asimismo le informamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en Cmno. Fondo de Porceyo, 956 - 33392 de Gijón.

Gijón, a ..... de ..... de 202...

**En prueba de conformidad y recepción del R.R.I.R., las partes contratantes firman por duplicado este ejemplar y a un solo efecto, en la localidad y fecha arriba indicados.**

Por el Centro,

Fdo,

D., Manuel López López

Por el Residente,

Fdo, \_\_\_\_\_

