



## **CENTRO DE DÍA “INSTITUTO GERIÁTRICO VALENCIANO”**

### **REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR**

*(Documento unido a la solicitud de ingreso voluntario o solicitud de internamiento no voluntario y al Contrato asistencial.).*

El presente reglamento de régimen interior del Centro de día y Residencia INSTITUTO GERIÁTRICO VALENCIANO SL., está redactado conforme al amparo de la LEY 5/1997, de 25 junio, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 3.028, de 4 de julio), del DECRETO 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre registro de los titulares de actividades de acción social, y de registro y autorización de funcionamiento de los servicios y centros de acción social en la Comunidad Valenciana (DOGV nº 4.264, de 5 de junio), de la ORDEN de 4 de Febrero de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento por la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana de los Centros de Servicios Sociales Especializados para la Atención de Personas Mayores (DOGV nº 4.945, de 14 de Febrero) y de la ORDEN de 20 de diciembre de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el estatuto de los usuarios de Centros de Servicios Sociales Especializados para la Atención de Personas Mayores (DOGV nº 5.174, de 11 de enero), una copia del modelo básico del mismo ha sido remitida a la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana.

### ***CAPITULO 1.- NATURALEZA DEL SERVICIO DE RESIDENCIA PARA LA TERCERA EDAD***

**ARTICULO 1º.- NATURALEZA Y CLASIFICACIÓN DEL CENTRO.-** Este establecimiento es un centro socio- sanitario y según la Ley 5/97, se trata de una Entidad que actúa en el ámbito de Servicios Sociales Especializados de Iniciativa privada mercantil, cuya finalidad es la prestación de atención y cuidados en su Centro a Personas Mayores Dependientes o no, -según tipología establecida por la Orden de 4 de Febrero de 2.005-, en régimen Centro de Día.

**ARTICULO 2º.- AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS DEL CENTRO POR LA GENERALITAT VALENCIANA.** Esta residencia está debidamente autorizada para su funcionamiento y prestación de servicios a las Personas Mayores, por la Dirección General de Servicios Sociales de la Consellería de Bienestar Social, con el número 2077; es centro colaborador de la misma, estando adherida al Programa de Bono-Residencia. Asimismo, cuenta con autorización sanitaria expedida por la Consellería de Sanidad, con el nº 5306.

Copias de dichos documentos se encuentran publicitadas en el Tablón de Anuncios del Centro en cumplimiento del ANEXO 1, apartado 2, punto F de la Orden de 4 de Febrero de 2.005.

Además, forma parte del Plan de Calidad promovido desde esa Administración, siendo auditada periódicamente por una entidad independiente, certificada por la Consellería de Bienestar Social, quien verifica los resultados de las mismas, distinguiendo a las residencias que, como ésta, alcanzan los objetivos señalados en dicho Plan.

Por otra parte se encuentra certificada por la entidad AENOR por cumplimiento de los criterios de calidad ISO 9001:2008, y en proceso de actualización de la certificación al sistema ISO actual.

**ARTICULO 3º.- USUARIOS DEL SERVICIO. TIPOS Y REQUISITOS.-** - Según el Artículo 22 de la mencionada Orden de 4 de Febrero de 2.005:

**“Artículo 22. Usuarios.**

***Podrán ser usuarios las personas mayores de 60 años con problemas de dependencia que presenten enfermedades crónicas, pluripatología, con limitación de su autonomía y que requieran una atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería o rehabilitación, que no se puedan prestar***

*adecuadamente en el domicilio.*

*Con carácter excepcional los centros de día podrán atender, con independencia de la edad, a personas que se encuentren en alguna de estas situaciones:*

*– demencias que no requieran cuidados sanitarios continuados por la evolución de la enfermedad*

*– crónicos con patologías que generan problemas funcionales y/o cognitivos*

*– crónicos con patología osteoarticular degenerativa y traumatológica*

*– secuelas funcionales post-intervención quirúrgica o accidente.*

*Quedan excluidos enfermos mentales, discapacitados psíquicos y personas dependientes que requieran cuidados sanitarios continuados y aquellas que tengan trastornos de la conducta que perturben gravemente la convivencia.”*

## **CAPITULO 2.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO.**

### **REGIMEN ECONOMICO.**

*Sección Primera.- Procedimiento de ingreso.*

#### **ARTICULO 4º. - CONDICIONES.-**

A. INGRESO DEL BENEFICIARIO. Conforme a la MANIFESTACIÓN CUARTA del CONTRATO DE ADMISIÓN, se estará expresamente a lo establecido en la ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, art. 44.1: no siendo de aplicación el resto de dicho artículo por tratarse de un servicio prestado en régimen ambulatorio y mantener el usuario su domicilio de origen, en el que pernocta:

*“Artículo 44. Ingreso de personas incapacitadas o presuntos incapaces.*

- 1. El ingreso de personas mayores en un centro de día es un acto libre que deberá manifestarse expresamente. El ingreso en el centro de persona incapacitada será decidido por quien ejerza la tutela, de conformidad con lo establecido en la resolución judicial que fije dicha tutela, y debiendo dar cuenta de ello al Ministerio Fiscal...”*

Por ello, se acompañará necesariamente a este Reglamento de Régimen Interno (RRI), un documento en el que conste la manifestación de que el ingreso se produce LIBRE Y VOLUNTARIAMENTE, suscrito personalmente por el beneficiario de la prestación. *(Si el Usuario no supiese firmar, o*

*existiera imposibilidad física o psíquica que lo impidiera, colocará la huella dactilar del índice derecho en el lugar reservado para su firma).* En cualquier otro caso, se acompañará copia de la documentación que proceda (*solicitud de autorización de internamiento no voluntario, escrito del tutor, auto autorizando el internamiento, etc.*), a fin de que conste la presunta falta de voluntariedad en el ingreso y la intervención judicial en el mismo, en garantía de los derechos del presunto incapaz.

## B. DOCUMENTACION A APORTAR POR EL USUARIO.-

### B.1.- DOCUMENTACION PERSONAL Y ADMINISTRATIVA:

- **Solicitud de ingreso** según el párrafo anterior.
- **Contrato Asistencial**, suscrito por quien/ es se haga/ n cargo del pago de la prestación al establecimiento.

B.2.- DOCUMENTACION SANITARIA: El futuro nuevo Usuario deberá aportar **certificado médico de su estado físico y psíquico**, que podrá ser utilizado para cumplimentar, si es necesario, la comunicación exigida por el art. 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

El usuario consentirá que se le practique, si el Centro lo cree necesario, una revisión médica previa a su ingreso, a cargo de la Residencia, para corroborar la información aportada sobre el estado físico y psíquico del Usuario; se podrá aprovechar dicho informe para cumplimentar, si es necesario, la comunicación exigida por el artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Asimismo, si presentara alguna lesión física externa que fuera detectada en la revisión médica del centro, y no constara en la documentación sanitaria aportada, NO se procederá al ingreso hasta que sea subsanada salvo que los acompañantes del usuario firmen, -preferentemente una o más fotografías de la/ s lesión/ es-, declarando que es/ son anterior/ es al ingreso en la residencia. (El usuario podrá negarse a que se le tomen dichas fotografías, lo que puede ser causa de inadmisión en el centro, a criterio de la Dirección del mismo). El ocultamiento o falsedad en lo referido al estado físico y/ o mental del usuario será considerado podrá ser constitutivo de falta grave o muy grave, y será sancionado con arreglo al art 10 b) y c) de la *ORDEN de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de*

*Bienestar Social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.*

C. FIRMA DEL USUARIO.- Deberá constar la misma en la solicitud de ingreso, - en la forma regulada en el artículo 5 de este RRI-, y en el contrato de admisión, si se responsabiliza del pago de las mensualidades.

D. ACREDITACION DE REPRESENTANTE LEGAL EN SUPUESTOS DE INGRESOS DE INCAPACES O PRESUNTOS INCAPACES.

D.1.- INGRESO DE INCAPACES. Se aportará también en este caso, la sentencia o auto que declare la incapacidad, así como el auto donde se nombre al tutor judicial, quien deberá de suscribir toda la documentación administrativa y personal del usuario.

D.2.- INGRESO DE PRESUNTOS INCAPACES. Se aportará por el guardador de hecho el auto declarando la procedencia del ingreso no voluntario por trastorno psíquico, o al menos su solicitud.

### ***Sección Segunda.- Régimen económico. Tarifas.***

***ARTICULO 5.- TARIFAS Y PRECIOS.-*** El régimen de precios se regulará por las tarifas de Servicios del Centro de Día.

***ARTICULO 6.- TARIFAS Y PRECIOS EN FUNCION DE LA ESTANCIA Y ALOJAMIENTO.-*** Los mismos se encuentran publicados en el Tablón de Anuncios del Centro.

***ARTICULO 7.- TARIFA GENERAL Y TARIFAS POR SERVICIOS OPCIONALES.*** Además de las tarifas generales, existirán tarifas por servicios opcionales, a prestar por petición del usuario, quien deberá de abonarlas independientemente de la general que le corresponda. Los servicios incluidos en unas y otras, vienen definidos en el Capítulo de REGIMEN DE PRESTACIONES Y SERVICIOS.

***ARTICULO 8.- PUBLICITACION DE LOS PRECIOS.-*** Los precios de los servicios opcionales, así como sus actualizaciones, serán publicados en el tablón de anuncios del Centro, para su conocimiento por usuarios y familiares.

## **ARTICULO 9.- FORMA DE PAGO Y FACTURACION.-**

A.- FORMA DE PAGO.- El pago de **mensualidad** se efectuará por **adelantado**, mediante domiciliación bancaria, emitiendo la correspondiente factura acreditativa del pago ó en efectivo en el Centro.

B.- FACTURA. DESGLOSE POR CONCEPTOS, IMPORTES, E IMPUESTOS (IVA).- En la factura se detallará claramente las cantidades correspondientes a la **tarifa general, los servicios opcionales no 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.

C.- IMPAGO DE LA FACTURA.- En el supuesto de que la factura presentada a cobro resultara impagada, se pasarían al cobro por una segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución. En el caso de que persista la demora injustificada, se dará conocimiento al Residente, a la persona responsable o representante, con el objeto de regularizar tal situación. Si no se llegase al total resarcimiento de la deuda, será de aplicación el artículo 24B del presente RRI, si el usuario no es el obligado al pago del servicio, o en caso contrario, el régimen disciplinario contenido en el capítulo 7 de este RRI, sin perjuicio de efectuar la pertinente reclamación judicial de los importes impagados.

D.- INCIDENCIAS POR BAJAS VOLUNTARIAS Y FORZOSAS: Como regla general, la baja del Usuario, por cualquier causa que fuera, no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada. Además, debe distinguirse entre:

D.1.- BAJAS VOLUNTARIAS.- Los Residentes deberán anunciar la baja voluntaria con un preaviso de 15 días. En caso contrario, la dirección del Centro penalizará con el equivalente a una mensualidad sin IVA.

D.2.- BAJAS FORZOSAS.- En caso de baja forzosa, incluyendo la defunción, en la liquidación final se contemplará el cobro por parte del Centro de Día de los gastos ocasionados, dado que todos ellos son a cargo del Usuario.

E.- AUSENCIAS TEMPORALES: Conforme al Contrato Asistencial, artículo DECIMO. RESERVA DE PLAZA POR AUSENCIA. Las ausencias forzosas

por internamiento en un centro sanitario, convalecencia, comporta la reserva de plaza sin límite de tiempo en las mismas condiciones económicas. Igual tratamiento tendrán las ausencias voluntarias, siempre que no se ponga en conocimiento del Centro la baja del usuario.

**ARTICULO 10.- PERIODO DE VIGENCIA DE LAS TARIFAS.-** Desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre del año en curso, salvo que desde la Administración, se exigiera la inclusión de nuevos servicios en las tarifas, u otras circunstancias extraordinarias, por lo que podrían revisadas según las mismas.

**ARTICULO 11.- SISTEMA DE REVISION DE PRECIOS Y TARIFAS.-** Regulado en el art. CUARTO.- REVISIÓN DEL PRECIO PACTADO del contrato de admisión anexo.

**ARTICULO 12.- MATRÍCULA.-** Establecido en el art. QUINTO. MATRÍCULA del contrato de admisión.

### **CAPITULO 3.- DERECHOS DE LOS RESIDENTES.**

**ARTICULO 13. DERECHOS.-** Los usuarios gozarán de todos sus derechos reconocidos legalmente y de manera muy especial de los reconocidos en el art. 1 del ANEXO. ESTATUTO DE LOS USUARIOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES de la ORDEN de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, que se reproduce en su integridad:

“Capítulo Primero. De los derechos de los usuarios.

*Artículo 1. Además de los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3. del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, los usuarios tienen los siguientes derechos:*

*a) Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Usuarios que se desarrollen en el centro, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones por este Estatuto.*

*b) Participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.*

- c) Formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan.*
- d) Presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.*
- e) Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro.*
- f) Formular reclamaciones, para lo que se habilitarán los sistemas adecuados con el fin de que puedan ser cumplimentadas y depositadas por los usuarios y resueltas por la dirección del centro o en su caso la Dirección Territorial correspondiente.*
- g) En el caso de centros residenciales, mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas del centro tanto los usuarios como sus familiares.*
- h) A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y los otros residentes o usuarios.*
- i) A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.*
- j) A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.*
- k) A conocer a los profesionales del centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.*
- l) A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.*
- m) A recibir todos los servicios que se presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre el usuario o tutor y el centro.*
- n) A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial que lo acoge, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo conforme a lo que establezca el Reglamento de Régimen Interior del centro.*

*o) A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.*

*p) A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el usuario no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su tutor o familiar designado al efecto.*

*q) A conocer su historia sociosanitaria.”*

Los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3. del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, son, literalmente los siguientes:

*“e.3 Garantizar los derechos de los usuarios y, en especial, los siguientes:*

*1. El derecho de participación de los usuarios en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro, por sí mismos o a través de sus representantes legales.*

*2. El derecho a un trato digno por parte del personal del centro y demás usuarios.*

*3. Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.*

*4. Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.*

*5. Acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educativa, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.*

*6. Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial.*

*7. Preservar la intimidad personal y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal.*

*8. Constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro.*

*9. Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.”*

**ARTICULO 14.- DERECHO DE DEPOSITO.-** Previo libramiento del correspondiente recibo y a petición del usuario, la Dirección del Centro, se hará depositaria de cuantos objetos de valor y dinero metálico, entregue el Usuario para su custodia. Para poder retirar los objetos antes mencionados, se requerirá la presentación del resguardo de depósito.

**ARTICULO 15.- RECLAMACIONES Y QUEJAS.-** Los usuarios tendrán derecho a presentar reclamaciones y quejas ante la Dirección del Centro, bien de forma individual o colectiva, de forma personal y directa o a través de sus representantes, que serán elegidos siguiendo el procedimiento establecido en el capítulo de REGIMEN DE PARTICIPACION.

**ARTICULO 16.- OTROS DERECHOS DE LOS USUARIOS.-** Se garantiza el Derecho a la **comunicación interna y externa** de los usuarios, a **utilizar los servicios** del Centro, en la forma establecida en el capítulo de REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, y a que la **alimentación** esté sometida a los **criterios dietéticos** que requiera la situación del usuario

#### **CAPITULO 4. DEBERES DE LOS RESIDENTES.**

##### **ARTICULO 17.- DEBERES:**

*“Capítulo Segundo. De los deberes de los usuarios.*

*Artículo 2. Son deberes de los usuarios:*

- a) Cumplir el presente Estatuto y el Reglamento de Régimen Interior del Centro.*
- b) Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.*
- c) Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.*
- d) Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.*
- e) Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.*
- f) Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato.*
- g) Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su autocuidado, según sus capacidades.*
- h) Respetar el ideario del centro.*
- i) Tratar con el máximo respeto al personal del centro y a los otros usuarios. Todo usuario tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios.*

j) *En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario y contempladas en el presente estatuto.*

k) *Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.”*

A los anteriores se añaden:

1. Con respecto a las salidas, ausencias y bajas, el deber de comunicarlas con suficiente antelación.
2. Con respecto a si se ha solicitado una ayuda pública, el deber de comunicarlo en el momento del ingreso o si es posterior, de forma inmediata.
3. Con respecto a la concesión de una ayuda pública, la inmediata comunicación a la Dirección del Centro, mostrando la resolución por la que se resuelva la misma.

## ***CAPITULO 5.- REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE DÍA.***

***ARTICULO 18.- REGULACION DE TURNOS Y HORARIOS.-*** Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento del Centro de día, así como preservar los derechos de los Residentes, se establecen horarios para la realización de las actividades que se detallan en los artículos siguientes.

***ARTICULO 19.- REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE DEPENDENCIAS COMUNES:***

<b>COMEDOR (* )</b>	<b>TURNO 1º</b>	<b>TURNO 2º</b>
DESAYUNO	8'00 H.- 10:30 H.	8'00 H.- 10:30 H.
ALMUERZO	13 H.- 13'30 H.	14 H.- 14:30 H.
MERIENDA	15:30H.- 16:00H.	16 H.- 16:30H.

CENA	19:20 H	20 H
------	---------	------

*(\*) Por prescripción facultativa, puede alterarse estos horarios para los Residentes que así lo necesiten*

El resto de instalaciones comunes estarán a disposición de los residentes todo el día.

**ARTICULO 20.- REGIMEN DE SALIDAS Y ENTRADAS.-** Según el art. 4 del ANEXO. ESTATUTO DE LOS USUARIOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES de la ORDEN de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, que se reproduce en su integridad:

*“Artículo 4. Salidas*

*1.El régimen de entradas y salidas de residentes en los centros residenciales será libre, debiendo comunicarse la salida al centro y sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes.*

*2. Los usuarios deben respetar los horarios que, en su caso, se determinen en el Reglamento de Régimen Interior del centro o por la Dirección del mismo.*

*3. Las ausencias de duración continuada superiores a ocho horas deberán ser comunicadas a la Dirección del centro con carácter previo.*

*4. Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellos usuarios y usuarias con control de enfermería continuado, deberán ser informados previamente por los profesionales a su cargo sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá al usuario o usuaria, si tuviese plenitud de facultades, o en caso contrario, a su tutor o familiar responsable de la salida.”.)*

Además, deberán, por su seguridad, comunicar la hora aproximada de vuelta en administración. No obstante y en relación con las salidas, el Centro no se hace responsable de los daños, perjuicios, etc., que reciba o provoque el Residente a terceros, cuando se encuentre fuera del Centro, siempre que ello no se deba a una salida controlada por la Dirección, y salvo que se trate de fuga persona con alguna demencia y sometida a guardia judicial, cuando la misma haya sido provocada por dolo o negligencia grave del guardador de hecho.

Todo este régimen de salidas se entiende salvo restricción judicial al respecto.

**ARTICULO 21.- REGIMEN DE VISITAS.-** Según el art. 3 del ANEXO. ESTATUTO DE LOS USUARIOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES de la ORDEN de 20/ 12/ 2005, de la Conselleria de Bienestar Social:

*“Artículo 3. Régimen de visitas.*

*1. Las visitas a los usuarios se realizarán en el horario y condiciones determinadas en cada centro, atendiendo en su caso las circunstancias que concurran en el usuario.*

*2. Los visitantes deben comunicar su entrada y salida al personal del servicio de conserjería del centro y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todos los residentes, en especial su privacidad e intimidad.*

*3. Las visitas se ajustarán en su caso a las prescripciones facultativas a que estén sometidos los residentes, consultando, en caso de duda, con el personal del centro. En el caso de residentes asistidos, deberán comunicar a este personal tanto el desplazamiento de tales residentes a otras zonas del centro, como en su caso la salida y la previsión de regreso.*

*4. El centro podrá limitar de forma motivada, justificada y expresa, las visitas de familiares.*

*5. En el caso de visitas a presuntos incapaces con autorización judicial de internamiento y a incapacitados, la visita deberá ajustarse a lo dispuesto en la resolución judicial o en su defecto a lo dispuesto por el tutor o representante legal del usuario o usuaria, respetando en todo caso las medidas de atención que adopte el centro.”*

Si el Usuario desea invitar a Comer en el Centro a uno o varios familiares, deberá comunicarlo con 24 horas de antelación, abonando el ticket correspondiente.

#### **ARTICULO 22.- REGIMEN DE OTROS SERVICIOS**

- PERTENENCIAS; El Centro no se responsabilizará de la pérdida o sustracción de objetos de valor o dinero, que no hayan sido depositados en Dirección, en la forma reseñada en el artículo 14 DERECHO DE DEPOSITO. En cuanto a la ropa y otros enseres que lo permitan, deberán de ser marcados previamente con el nombre del usuario por el mismo o sus familiares, para evitar su extravío y facilitar su distribución.

- **REGULACION DEL USO DEL TELEFONO:** Queda regulado según las normas que constan en el Teléfono público del Centro.
- **REGULACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE:**
  - A.- **TRANSPORTE PUBLICO:** Están publicitadas en el Centro las líneas de transporte público, con los horarios y precios.
  - B.- **TRANSPORTE PROPIO DEL CENTRO DE DÍA:** Se publicita en el Tablón de Anuncios sus condiciones de uso, horarios y precios.

**ARTICULO 23.- DE LOS PREMIOS.-** Según el art. 5 de la Orden de 20 de diciembre de 2.005:

“Artículo 5. El Consejo de Usuarios del Centro podrá proponer ante los Directores Territoriales que corresponda la concesión de .mención honorífica. a favor de aquellos usuarios que por su especial dedicación al mismo, consideren merecedores de tal distinción. La propuesta se resolverá debidamente a la vista de las razones y justificaciones argumentadas por el Consejo de Usuarios.”

**ARTICULO 24.- REGULACION DE LAS CAUSAS QUE PROVOQUEN LA BAJA DEL CENTRO.-** Además de lo dispuesto en el régimen disciplinario, quedará anulada la relación Centro de Día- Usuario, -el cual volverá al domicilio de la persona responsable o representante-, siempre que sean imputables al usuario o a quien corresponda, cualquiera de las siguientes causas de BAJA forzosa:

- A. Voluntariamente por parte del usuario o su representante legal o guardador de hecho.
- B. El impago o retraso en el pago de TRES de los recibos por su estancia en el Centro, siempre que el mismo no sea responsable del pago, y solo beneficiario del servicio. En otro caso se procederá la aplicación del régimen disciplinario

**ARTICULO 25.- BAJA POR DEFUNCION.-** En caso de fallecimiento del Usuario, el Centro de día pondrá todos los medios a su alcance, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados.

**ARTICULO 26.-RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.-** Serán a cargo del Usuario los daños causados por su culpa, tanto a instalaciones y propiedades del Centro de día, como a los demás Residentes ó Usuarios.

**ARTICULO 27. RETIRADA DE ENSERES TRAS LA BAJA.-** Los Usuarios o familiares de aquel Usuario que cese en este carácter (por cualquier causa), deberá retirar del Centro, toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el improrrogable plazo de los 7 días siguientes a la baja, entendiéndose que en caso contrario, quedan abandonados y el Centro de día podría hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

**ARTICULO 28. PROHIBICION DE FUMAR.** En virtud de la normativa legal vigente, queda prohibido fumar en la totalidad de las instalaciones del Centro.

#### **CAPITULO 6.- REGIMEN DE PRESTACIONES Y SERVICIOS.**

**ARTICULO 29.- SERVICIOS BÁSICOS.-** A tenor del *Artículo 23. “Cartera de servicios”, apartado A)* de la Orden de 4 de Febrero de 2005, los servicios BÁSICOS serán los siguientes:

*“Artículo 23. Cartera de servicios*

*Los centros de día de personas mayores dependientes, ofrecerán los siguientes servicios:*

*a) Servicios básicos:*

*1. Acogimiento.*

*Los centros de día de personas mayores dependientes ofrecerán el servicio de acogida diurna y de asistencia en las actividades de la vida diaria, debiendo ofrecer sus servicios con carácter mínimo los días laborales de lunes a viernes.*

*2. Restauración*

*La restauración deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los usuarios. Ésta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, y contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los usuarios.*

*Deberá ofrecerse como mínimo desayuno, comida y merienda.*

*Los menús se supervisarán por personal especialista que establecerá las pautas dietéticas oportunas.*

*Se informará al usuario y a la familia de los menús, por lo que estos deberán planificarse y publicitarse en el tablón de anuncios al menos semanalmente.*

*Así mismo se establecerán los procedimientos que garanticen la correcta higiene y manipulación de los alimentos según la normativa vigente.*

### *3. Higiene personal*

*El centro dispondrá de los medios necesarios para la higiene y el baño o ducha, así como para el cuidado estético y de la imagen de los usuarios. Así mismo apoyará con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellos usuarios que precisen de ayuda para la higiene.*

### *4. Atención social*

*Este servicio incluye la atención social individual, familiar, grupal y comunitaria, y la animación sociocultural.*

#### *4.1. Animación sociocultural*

*Conjunto de actividades de relación y ayuda encaminadas a la autopromoción de los individuos o grupos atendidos, que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.*

#### *4.2. Atención social individual, grupal y comunitaria.*

*La atención social individual está dirigida a los usuarios del centro, al objeto de informarles, orientarles y asesorarles respecto a problemas y recursos sociales. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y fomento de actividades estimuladoras de las relaciones entre los usuarios. La comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención.*

#### *4.3. Atención social familiar.*

*Tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia durante el proceso de atención al usuario en el centro.*

### *5. Atención a la salud.*

#### *5.1. Atención médica*

*Los centros de día deberán garantizar una atención médica dirigida al seguimiento de patologías crónicas, diagnóstico de procesos agudos y detección y prevención de*

*grandes síndromes geriátricos. Realizarán una valoración inicial al ingreso del usuario, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para la vida diaria, rehabilitación funcional y cognitiva necesaria, y el tratamiento a seguir.*

#### *5.2. Atención psicológica*

*Dirigida a preservar y mantener la función cognitiva de los usuarios y al tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en afectividad, conducta y/o estado cognitivo.*

#### *5.3. Atención de enfermería.*

*Dirigida a la prestación de los cuidados de enfermería, tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros.*

#### *5.4. Actividades de terapia ocupacional.*

*Cuyo objetivo es la prevención del deterioro y el mantenimiento de las aptitudes de los usuarios.*

#### *5.5. Actividades de rehabilitación.*

*Los centros de día deberán ofrecer un servicio que incluya la rehabilitación preventiva, de mantenimiento y terapéutica.*

#### *5.6. Prevención y promoción de la salud.*

*Se realizarán actividades de prevención y promoción de la salud así como de educación sanitaria.*

#### *6. Transporte adaptado.*

*El servicio de transporte adaptado realizará el traslado de los usuarios desde el domicilio al centro y/o viceversa. El centro deberá disponer, directamente o a través de terceros, de los vehículos necesarios para la prestación del servicio, convenientemente adaptados para su utilización por personas en silla de ruedas.*

*En cualquier caso, los vehículos utilizados para el transporte deberán contar con los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, disponer de los seguros reglamentarios y contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar.*

*Deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones y estar dotados de calefacción y aire acondicionado.*

*Asimismo, existirá una planificación de rutas con tiempos y usuarios, así como un registro de incidencias habidas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado. Las rutas se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas y permitan su presencia en el centro de*

*día desde el inicio de la actividad diaria hasta su finalización.*

*Este servicio sólo se facturará a los usuarios que lo utilicen.”*

Se precisa que en caso de que el Usuario no disponga de cobertura económico-sanitaria (Seguridad Social, Mutuality, Aseguradora Médica, etc.), será a su cargo los gastos de medicación que precise, pañales, transporte en ambulancia, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, medicamentos no incluidos en la Seguridad Social, etc.

**ARTICULO 30.- SERVICIOS OPCIONALES OBJETO DE FACTURACION INDIVIDUAL.-** A tenor del Artículo 46. “Cartera de servicios”, apartado B)) de la Orden de 4 de Febrero de 2005, los servicios OPCIONALES serán los siguientes:

*“ B) SERVICIOS OPCIONALES:*

*Se entenderán como servicios opcionales aquellos que no sean necesarios para la atención integral básica del usuario.*

*Los Centros de Día podrán ofrecer los siguientes servicios opcionales:*

- Peluquería, además de las prestaciones básicas que implica el apartado anterior.*
- Podología.*
- Cafetería.*
- Otros, siempre que no estén recogidos en la cartera de servicios básicos.”*

Entre los servicios opcionales posibles, se citan como ejemplos:

- Todo el material que precise el usuario para su persona.
- Podología.
- Televisión individual.
- Los costes de las excursiones programadas por la Entidad a las que el Residente podrá acogerse de forma voluntaria.
- Otros servicios prestados por profesionales externos.
- Teléfono, fax y análogo.
- Tintorería.
- Servicio de acompañamiento para acudir a Centros sanitarios, visitas de médicos especialistas ó pruebas complementarias, centros hospitalarios y, en general, a cualquier gestión fuera del Centro
- Otros servicios que pudieran establecerse en el futuro.

Las Tarifas aplicables estarán publicitadas en el Tablón de Anuncios del Centro.

## **CAPITULO 7.- REGIMEN DISCIPLINARIO.**

### ***Sección primera.- De las infracciones o actuaciones anómalas de los usuarios.***

**ARTICULO 31.- INFRACCIONES Y ACTUACIONES ANÓMALAS DE LOS USUARIOS.** A tenor del artículo 6 de la Orden de 20 de diciembre de 2.005: “*Las infracciones o actuaciones anómalas de los usuarios en los centros o en las actividades desarrolladas por los mismos se clasificarán en leves, graves y muy graves.*”

Dichas infracciones podrán ser cometidas por los usuarios, sus familiares y amigos, y tendrán consecuencias para los usuarios, que se consideraran responsables de los mismos.

**ARTICULO 32.- INFRACCIONES LEVES:** Siguiendo el artículo 7 de la citada Orden de 20 de diciembre de 2.005:

“*Son infracciones leves:*

- a) Irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en el presente Estatuto, que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.*
- b) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el Centro situaciones de malestar de carácter leve.*
- c) Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.*
- d) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento del Centro o perturbar las actividades del mismo.”*

Los hechos que sean constitutivos de estas faltas, tendrán siempre carácter leve.

**ARTICULO 33.- INFRACCIONES GRAVES:** Siguiendo el artículo 8 de la citada Orden de 20 de diciembre de 2.005:

“*Artículo 8. Son infracciones graves:*

- a) La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida.*

- b) *Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en el centro.*
- c) *No comunicar la salida del centro cuando ésta suponga ausentarse del mismo durante más de ocho horas.*
- d) *Demora injustificada de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.*
- e) *Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas por las normas del centro.*
- f) *Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con usuarios y/o personal del centro, siempre que no se deriven daños graves a terceros.*
- g) *Faltar al respeto o insultar al personal del centro, a la Dirección del centro, o al resto de usuarios o a visitantes.*
- h) *Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.*
- i) *No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.”*

**ARTICULO 34.- INFRACCIONES MUY GRAVES:** Siguiendo el artículo 9 de la misma Orden de 20 de diciembre de 2.005:

*“ Son infracciones muy graves:*

- a) *La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.*
- b) *Agresiones físicas o malos tratos psicológicos graves a otros usuarios o personal del centro o a terceros que estuvieren en el centro.*
- c) *Ser condenado por acoso sexual a usuarios o empleados del centro.*
- d) *Demora injustificada de más de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.*
- e) *No comunicar la ausencia del centro cuando ésta es superior a tres días.*
- f) *Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de usuario.*
- g) *Sustraer bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del centro, de otros usuarios o del personal del centro.”*

También se considerará falta muy grave:

1. Rechazar el tratamiento médico prescrito por el facultativo del centro, o por parte de los familiares o guardadores de hecho, o impedir que el usuario lo reciba, siempre que ello represente un riesgo grave para la salud o la seguridad del propio usuario, los demás usuarios o sus familiares o trabajadores.

2. La embriaguez habitual o drogadicción.
3. La desidia y abandono de su higiene personañ, negándose a recibir la asistencia del personal del Centro.

***Sección segunda.- De las sanciones.***

**ARTICULO 35.- SANCIONES.-** Será de aplicación el artículo 10 de la misma Orden de 20 de diciembre de 2.005:

*“1. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas en el apartado anterior serán las siguientes:*

*a) Por infracciones leves:*

*1º. Amonestación verbal privada.*

*2º. Amonestación individual escrita.*

*3º. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta 2 meses.*

*b) Por infracciones graves:*

*1. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro durante un tiempo entre dos hasta seis meses.*

*2. Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro centro, por un período no superior a dos meses.*

*c) Por infracciones muy graves:*

*1. Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro..*

*Los usuarios sancionados por infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el Centro mientras no quede cumplida o prescrita la sanción.*

*La prescripción de las infracciones y las sanciones se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/92 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”*

**ARTICULO 36.- OTRAS REPONSABILIDADES. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. REITERACIÓN Y REINCIDENCIA.** Para dichas cuestiones se estará a lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 13 de la misma Orden de 20 de diciembre de 2.005:

- A. *“El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.”*
- B. *“Graduación de las sanciones. Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.”*
- C. *“Reiteración y reincidencia. Se produce reiteración y reincidencia cuando el responsable de la falta haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra falta de la misma naturaleza en el plazo de un año en el caso de las leves, dos años para la graves y cinco años para las muy graves, a contar desde que hubiese resultado firme aquella otra falta anterior.”*

### ***Sección tercera.- De los expedientes sancionadores.***

***ARTICULO 37.- EXPEDIENTES SANCIONADORES.*** Será de aplicación el artículos 17 de la misma Orden, que se reproducen expresamente:

*Artículo 17. En el caso de usuarios de centros privados y municipales, la iniciación y resolución de los expedientes sancionadores corresponderá al director del Centro, sin ulterior recurso administrativo, salvo en aquellos expedientes motivados por alguna de las infracciones previstas en los artículos 8.d, 8.h, 9.d, y 9.f en los que la sanción a imponer sea alguna de las contempladas en el artículo 10.b.4º, c.4º, o 5º, siendo de aplicación a dichos expedientes el régimen previsto en los artículo 15.b y 16.2 de la presente orden.”*

### ***CAPITULO 8.- REGIMEN DE PARTICIPACION.***

***ARTICULO 38.- REGIMEN DE PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO.-*** La Centro de Día garantiza la participación de sus usuarios o de sus legales representantes en la gestión del centro, conforme al *ANEXO V. “Régimen de participación”* de la ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

*“Los centros Centro de Día para personas mayores desarrollarán en sus*

*Reglamentos de Régimen Interior el régimen de participación de los usuarios en el Centro, que habrá de contemplar lo previsto en las disposiciones del presente Anexo, de acuerdo con los siguientes apartados:*

*A) COMPOSICIÓN.*

*El Consejo de Usuarios estará integrado por representantes de usuarios y de la Dirección del centro. El número de representantes será como mínimo de dos, de forma proporcionada entre el centro y los usuarios. Igualmente el centro podrá integrar en el Consejo de Usuarios un/a representante del Ayuntamiento de la localidad donde esté ubicado el Centro. El personal del Centro podrá ser requerido para que participe en las reuniones del Consejo cuando los temas a tratar lo precisen.*

*B) FUNCIONES DEL CONSEJO DE USUARIOS Y SUS MIEMBROS.*

*a) Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.*

*b) Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.*

*c) Mantener debidamente informados a los usuarios de todo aquello que pueda afectarles.*

*d) Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actividades del centro.*

*e) Estimular la solidaridad entre los/as usuarios/as impulsando y procurando la integración en la comunidad.*

*f) Fomentar las relaciones de convivencia de los usuarios en el centro.*

*g) Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.*

*C) PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS.*

*La dirección del centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones, nombrando un responsable para atender las gestiones que se deriven del proceso electoral.*

*La convocatoria se realizara por el Consejo al menos cada dos años, fijándose con una antelación mínima de 15 días.*

*En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a dentro de su grupo y así sucesivamente. 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.*

*De cada una de las elecciones al Consejo de Usuarios, la entidad titular levantará acta de acuerdo con el modelo correspondiente, que será firmada por sus representantes y un miembro del Consejo saliente en representación de los/as usuarios/as elegido/a por el mismo a tal efecto.*

*D) FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL CONSEJO DE USUARIOS.*

*El Consejo se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria. En sesión extraordinaria podrá reunirse cuantas veces se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera. De las reuniones del Consejo se extenderán las correspondientes actas.*

*La representación de los/as usuarios/as en el Consejo no podrá ser delegada.*

*En cada sesión constitutiva del consejo resultante de las elecciones celebradas será designado un Presidente y un Secretario. El Presidente efectuará las convocatorias y dirigirá las sesiones, mientras que el Secretario extenderá acta de las mismas.”*

En..... de..... de 2.0.....

Fdo: La Entidad Responsable.

Fdo: El usuario y/o su representante legal

Y/o los responsables/ garantes.