

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

## Capítulo 1 Naturaleza y régimen jurídico

La residencia de la tercera edad San Antonio tendrá la naturaleza de centro residencial de hombres y mujeres de la Tercera Edad con carácter de residencia mixta, en que se prestarán a los clientes residentes, tanto válidos como asistidos, servicios propios de la hostelería, la restauración y la asistencia social, tales como manutención, alojamiento, convivencia, atención geriátrica, actividades culturales y de entretenimiento.

Su actividad estará recogida por el presente reglamento de régimen interior y en lo no contemplado es este documento, por la Ley de Castilla la Mancha 3/1994 de 3 de noviembre y por las demás normas de aplicación.

## Capítulo 2 Organización y funcionamiento Sección primera: organización interna

**Artículo 1.-** frente a terceros, la responsabilidad de la gestión y la administración de la residencia de la Tercera Edad Albor corresponde a la mercantil Residencial Yeles Sociedad Limitada con domicilio social en Toledo, en la calle La Paz, 5. La sociedad se constituyó por tiempo indefinido mediante escritura otorgada ante el Notario de Madrid, D. Vicente de Prada Guaita el 14 de septiembre de 1.999 bajo el número de protocolo 2.005 y se halla inscrita en el Registro Mercantil de Toledo al tomo 976, Libro 0, Folio 107, sección octava en la hoja TO-14.449 con CIF B/45451523.

**Artículo 2.-** para la administración de la residencia geriátrica, la Sociedad responsable designará a la persona que, con el cargo de gerente o director, se encargará del funcionamiento de la residencia, a cuyo efecto quedará suficientemente apoderada para el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de la autoridad que en todo caso mantendrá la Sociedad, responsable para todos los asuntos que sean propios del mejor gobierno del centro.

**Artículo 3.-** todos los integrantes del personal que presten sus servicios en la residencia dependerán directa y exclusivamente de la Sociedad responsable, excepto aquellos colaboradores externos que sean contratados para la prestación de determinados servicios a la Sociedad responsable, a la propia residencia o a los residentes, que por la naturaleza o condiciones del servicio se consideren convenientes o necesarios.

Corresponderá exclusivamente a la Sociedad responsable o por delegación, a quién ostente la gerencia o dirección del centro, la facultad de contratar o en su caso, resolver los contratos previamente celebrados con personas, físicas o jurídicas para la prestación directa o indirecta de los servicios relacionados con la residencia o con los residentes.

La responsabilidad de la Sociedad gestora de la residencia no excluirá, limitará, ni condicionará en ningún caso la responsabilidad personal en la que, en el ejercicio de

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

sus funciones, incurrieran las personas, físicas o jurídicas que prestaren sus servicios para la residencia o para los residentes.

## Sección segunda: Acogida y funcionamiento

**Artículo 4.-** La acogida de los nuevos usuarios tiene por objetivo fundamental la buena integración de estos en el Centro y la superación de los problemas de adaptación que puedan surgir.

El director/a, o en caso la persona que designe, realizara la acogida de los nuevos usuarios, procediendo a informarlos de los servicios y las normas básicas de funcionamiento del Centro, a confeccionar la ficha de datos personales y familiares, de la que se remitirán copias a los Servicios Centrales de Administración y a los responsable Médico y de Enfermería y a abrir el historial social.

Los servicios sanitarios del Centro procederán a practicar el correspondiente reconocimiento médico y a abrir el historial sanitario: medico, de enfermería y el resto de profesionales del área sanitario. En este historial deberán constar las futuras hojas de evolución y el informe médico aportado para el ingreso.

**Artículo 5.-** para el mejor funcionamiento de la residencia, así como para garantizar los derechos de intimidad y descanso de todos los residentes, serán de obligatoria observancia los siguientes horarios:

**Horario general de la residencia.** - dado el carácter de servicio permanente que efectúa la residencia, su horario de funcionamiento es continuo durante las 24 horas de todos los días de la semana.

**Horario de visitas.** - los residentes podrán recibir la visita de familiares y amigos, dentro de la residencia durante el siguiente horario y previa cita telefónica:

**Mañanas:** desde las 11:00 horas hasta las 13:00 horas

**Tardes:** desde las 17:00 horas hasta las 19:00 horas

Las visitas fuera del horario anteriormente definido deberán justificar su necesidad.

**Horario de comidas.** - las comidas de los residentes se servirán dentro del horario siguiente:

**Desayuno:** entre las 9:30 horas y las 10:30 horas

**Almuerzo:** entre las 13:30 horas y las 14:30 horas

**Merienda:** entre las 16:30 horas y las 17:30 horas

**Cena:** entre las 20:00 horas y las 21:00 horas

Por prescripción facultativa, los horarios de servicio de las comidas anteriormente descritos podrán verse alterados para los residentes que así lo necesiten.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

El residente que tenga previsto retrasarse en la llegada a la residencia respecto a los horarios establecidos de comidas, deberá notificarlo en la Recepción para ser atendido a la hora de su llegada.

El residente que desee invitar a terceras personas a alguna de las comidas, deberá comunicarlo en la Recepción, con un plazo de antelación de 24 horas y sólo se aceptará si hubiera plazas libres en el comedor. El precio del menú de las personas invitadas no se considera incluido en la tarifa general y variará según composición.

**Horario salidas y comunicaciones.** – tanto las salidas de los residentes, como de sus comunicaciones con el exterior son libres y no están sometidas a ningún tipo de limitación por parte del centro.

Ni la residencia, ni la Sociedad gestora, ni la dirección del centro son responsables de las pérdidas, ni los daños que reciba el residente en sus salidas al exterior, ni tampoco de las que cause a terceras personas, ni de los daños ocasionados fuera del centro por accidente u otra causa de fuerza mayor, siempre que ello no se deba a una salida controlada por la Dirección del centro.

Tanto las salidas del residente, como sus ausencias deberán ponerse en conocimiento de la Gerencia o Dirección del centro.

**Servicios comunitarios de la zona.** La residencia se encuentra en Yeles, Toledo, ofreciendo a nuestros usuarios y a sus familias toda la accesibilidad y seguridad que el lugar nos proporciona. Estamos a 300 metros del centro de la población, que cuenta con Consultorio médico, Centro de mayores, autobuses interurbanos, bares y restaurantes.

## Capítulo 3 Normas de admisión de los residentes

**Artículo 6.-** para la admisión de nuevos residentes en la residencia de la Tercera Edad San Antonio se observarán las siguientes reglas:

**1.-** entre la entidad y el futuro residente o en su caso la persona que ostente su representación os sea responsable de él, se formalizará un contrato de admisión que regulará todos los aspectos de la relación, desde el ingreso hasta la baja.

En el contrato de admisión deberá hacerse constar los aspectos siguientes:

- 1.1.-** filiación completa del residente y en su caso, de su representante o persona responsable.
- 1.2.-** descripción del estado físico y psíquico del nuevo residente
- 1.3.-** condiciones de la prestación del servicio
- 1.4.-** precio del alojamiento y formas de revisión de este, y forma de pago.
- 1.5.-** manifestación de que la estancia es libre y voluntaria.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

**1.6.-** depósito de bienes del residente, si lo hubiere. Para poder retirar los bienes objeto de depósito, será imprescindible la presentación del ejemplar del contrato perteneciente al residente para extender en él la diligencia de la entrega.

**1.7.-** causas de rescisión del contrato y jurisdicción competente.

**1.8.-** transcripción literal del presente reglamento de régimen interior.

**1.9.-** lugar y fecha de celebración del contrato y firma de las partes contratantes. En el caso de que el interesado no pudiera firmar por sí mismo el contrato de admisión por causa de imposibilidad física o psíquica, el médico titular de la residencia extenderá diligencia al final del contrato haciendo constar dicha circunstancia. Si el futuro residente no supiere firmar, suscribirá el contrato de admisión estampando la huella dactilar del dedo índice de la mano derecha en el lugar destinado a la firma, delante de dos testigos que firmarán debajo de la impresión dactilar. La misma regla se observará si quién no supiere firmar fuera el representante o responsable del residente.

**2.-** el nuevo residente deberá aportar certificado médico oficial de su estado de salud física y psíquica. En caso contrario, el residente se someterá a revisión por el médico titular del centro, quién emitirá informe con destino al expediente personal del residente.

**3.-** revisión médica previa a cargo de la residencia para comprobar la información aportada sobre el estado físico y psíquico del nuevo residente.

## Capítulo 4

### **Derechos y obligaciones de los residentes: a los residentes de este centro les será de aplicación la Ley 14/2010 de 16 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla la Mancha** **Sección primera: derechos del residente**

**Artículo 7.-** todo residente tiene derecho a:

**1.-** a acceder a los servicios de la residencia de la Tercera Edad San Antonio y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**2.-** a un trato digno por parte del personal del centro como de los otros usuarios.

**3.-** al secreto profesional de los datos de su historia socio sanitaria.

**4.-** a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, salvo resolución administrativa o judicial en contrario.

**5.-** a una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.

**6.-** a la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales del centro.

**7.-** a que se les facilite acceso a la atención social, sanitaria, educativa, cultural y en general a la atención de todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo físico y psíquico.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

- 8.- a participar en las actividades del centro y colaborar en el desarrollo de estas.
- 9.- a elevar por escrito a los órganos de participación o dirección del centro propuestas relativas a la mejora de los servicios.
- 10.- a participar en la gestión y en la planificación de las actividades del centro.
- 11.- a conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe y a que le sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de este o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
- 12.- a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución administrativa o judicial en contrario.
- 13.- a ejercer su derecho de queja mediante hojas de reclamación que le deberán ser puestas por el centro a su disposición y a la de sus representantes legales.

**Artículo 8.-** con carácter fundamental, los residentes tienen el derecho de participar activamente con su opinión en la marcha del centro. La participación de los residentes y familias quedará garantizada a través del **Consejo de participación de residentes y de doble menú**, órgano de naturaleza consultiva, informativa y de consejo, cuyo funcionamiento se acogerá a las siguientes reglas:

1. En la mesa de participación de residentes tendrán asiento el representante de la Sociedad gestora del centro, el gerente o director y los representantes de los residentes que hayan resultado elegidos de entre ellos a razón de un representante por cada 20 residentes. Cuando el número de residentes no coincida exactamente con un múltiplo de 20, se entenderá que por la demasía se designará un representante adicional en la **mesa de participación de residentes** por fracción de 10 o más residentes.
2. La **mesa de participación de residentes** se reunirá al menos, una vez al año, cuando así lo aconsejen las circunstancias de cada momento.
3. El gerente o director del centro convocará las reuniones del **Consejo de participación de residentes y de doble menú**, bien por iniciativa propia, bien a instancia de la Sociedad gestora del centro o bien cuando lo soliciten al menos, la mitad más 1 de los residentes habidos en cada momento en el centro.
4. La convocatoria de las reuniones contendrá la identificación del convocante, el nombre de la persona o personas de las que haya surgido la iniciativa de la reunión, la fecha, hora, lugar de celebración y el orden del día que se tratará en la misma. La convocatoria se hará llegar a cada uno de los residentes mediante entrega personal y mediante publicación en el tablón de anuncios del centro con un plazo de antelación mínimo de SIETE DÍAS naturales a aquél en que la reunión se vaya a celebrar. Durante dicho plazo de preaviso, los residentes elegirán de entre ellos a los que asumirán su representación en la reunión, quienes una vez elegidos, acreditarán la naturaleza de su

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

representación en la Gerencia o dirección del centro, a más tardar, el día de la víspera de la reunión.

5. En el **Consejo de participación de residentes y de doble menú**, es competente para tratar, a título informativo, consultivo y de consejo, pero no vinculante ni ejecutivo, todos los asuntos que en ella se presten y en general, de cuantas cuestiones interesen a los residentes, a la Gerencia o Dirección del centro o a la Sociedad gestora.
6. En las reuniones actuará de presidente el representante de la **sociedad gestora** del centro y como **secretario** el representante más joven de los residentes.
7. De las reuniones se levantará acta en la que se consignará el orden del día a tratar, el nombre de los asistentes, las peticiones y recomendaciones que en ellas se formulen. Todos los participantes en la reunión firmarán el acta al final, recogándose en ella igualmente mediante diligencia extendida por el **presidente** de la reunión, las objeciones que cada uno plantee a la redacción definitiva del documento.

Los residentes y familias también podrán participar en la marcha del centro haciendo uso del buzón de sugerencias y del libro de quejas o reclamaciones que se halla a su disposición en el centro.

## Sección segunda: obligaciones del residente

**Artículo 9.-** el residente está obligado a cumplir los deberes que para él se deriven del contrato de admisión, del presente reglamento de régimen interior, especialmente las de naturaleza económica que se articulan en el capítulo siguiente y de las demás reglas de funcionamiento del centro, respetando horarios, usos y costumbres, así como a respetar los derechos de los demás residentes y del personal adscrito al centro, mantener el debido decoro y corrección en su comportamiento para con ellos y para con el uso de las instalaciones.

En particular, son obligaciones de los residentes las siguientes:

- 1.- respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios del centro, así como del personal que presta los servicios.
- 2.- conocer y cumplir las normas determinadas en las condiciones generales para hacer uso del centro.
- 3.- respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
- 4.- poner en conocimiento de los órganos de representación o de la gerencia o dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

**Artículo 10.-** los residentes no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamentos, ni alimentos, a excepción de golosinas siempre que su consumo les esté permitido. Se agradecerá que los familiares y amigos que no entreguen a los residentes, ni medicamentos, ni alimentos no controlados por el personal sanitario del centro.

**Artículo 11.-** esta terminantemente prohibido fumar en el centro, abarcando la prohibición absolutamente todas sus estancias e instalaciones, zonas comunes, sociales, asistenciales, de paso, de servicio, habitaciones, cuartos de baño....

**Artículo 12.-** toda la ropa y enseres personales de los residentes deberán aparecer marcados con su nombre para facilitar su distribución y evitar pérdidas.

**Artículo 13.-** serán de cuenta y cargo del residente los daños causados por su culpa, negligencia o contravención de las normas del centro, en las instalaciones de este, en los demás residentes o en las pertenencias de estos. Si los daños acaecieren en habitaciones de uso compartido y no fuera posible determinar su autoría, se repartirá su coste entre los ocupantes.

## Capítulo 5 Régimen económico

**Artículo 14.-** el régimen de precios de los servicios del centro de la Tercera Edad San Antonio se regulará de acuerdo con las tarifas comunicadas al órgano competente de la Junta de Castilla la Mancha.

Los precios expresados en dicha tarifa se verán incrementados por la cuantía de la cuota de los impuestos aplicables.

**Artículo 15.-** el pago de la mensualidad se realizará por adelantado dentro de los CINCO primeros DÍAS de cada mes, mediante entrega de efectivo metálico, domiciliación bancaria o cheque, emitiendo la correspondiente factura acreditativa del pago.

**Artículo 16.-** para los antiguos residentes, el precio se incrementará el día 1 de enero de cada año, tomando como referencia el **índice de precios al consumo** que publique el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que pudiera sustituirle en el futuro, sin que éste sea de aplicación estricta.

**Artículo 17.-** en el caso de que cambiase sustancialmente el estado físico o psíquico del residente, la Sociedad gestora del centro San Antonio se reserva el derecho a incrementar el precio de la estancia, de acuerdo con los nuevos servicios requeridos y tarifas publicadas.

**Artículo 18.-** en el precio de la estancia **están incluidas** las siguientes prestaciones:

- 1.- alojamiento, entendiéndose por tal, el uso de la habitación contratada en su carácter de individual o compartida, así como de las áreas y servicios comunes del centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

2.- estancia en régimen de pensión completa, la cual comprende cuatro comidas al día (desayuno, almuerzo, merienda y cena) que serán supervisadas por un médico a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.

3.- servicio de higiene y salud, entendiéndose por tal, la vigilancia de la higiene y la práctica de los baños necesarios, administración de fármacos por prescripción facultativa y la participación en el programa de actividades de mantenimiento y habilidades físicas y mentales pautado por el centro.

4.- asistencia sanitaria, social y terapéutica de los residentes, incluida la participación del residente en el programa de actividades del centro.

5.- servicio de lavandería

**Artículo 19.-** en el precio de la estancia **no están incluidas** las siguientes prestaciones:

SERVICIO	PRECIO
PRODUCTOS HIGIENE PERSONAL	10,00 €
ACOMPAÑAMIENTO ILLESCAS	30,00 €
ACOMPAÑAMIENTO TOLEDO	50,00 €
MARCADO ROPA 10 U	5,00 €
PODOLOGÍA	13,00 €
<b>PELUQUERÍA</b>	<b>PRECIO</b>
LAVADO	0,68 €
CORTE SEÑORA	6,81 €
CORTE CABALLERO	6,81 €
PEINAR/SEC CASCO	7,49 €
PEINAR CORTO	7,49 €
TINTE	12,80 €
PERMANENTE	21,11 €
RETOQUE/GOLPE PEINE	5,45 €
ESPUMA	1,23 €
AMPOLLA	4,77 €
CHAMPU	1,09 €
CREMA	1,09 €
MASCARILLA	2,18 €
CERA ENTRECEJO	3,81 €
CERA CEJAS	3,81 €
CERA LABIO	3,81 €
CERA MENTON	3,81 €
MANICURA BASICA	4,77 €

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

El **sistema de acompañamiento a consultas** de especialistas será bajo petición familiar y con autorización expresa. La facturación se realizará dentro de la mensualidad del mes siguiente.

El/La acompañante estará en el centro 30 minutos antes de la llegada de la ambulancia e irá con el residente hasta el centro de especialidades o el hospital. Traerá los informes e informará al personal del centro de toda la información dada en la consulta. El médico o enfermera informará a la familia de los resultados.

En caso de que el residente no disponga de cobertura económico-sanitaria a través del sistema de la Seguridad Social, Mutuality, Aseguradora Médica o cualquier otro sistema existente, serán a su cargo los gastos de medicación que precise, transporte en ambulancia, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, análisis y pruebas médicas, exploraciones, consultas externas....

**Artículo 20.-** la factura que emita la Sociedad gestora del centro de la Tercera Edad San Antonio detallará con claridad el importe de la estancia y el de los servicios complementarios no incluidos en el coste de esta, los suplidos satisfechos por orden y cuenta del residente, los impuestos repercutidos y los demás conceptos que deban reflejarse.

**Artículo 21.-** en el caso de impago de una factura de estancia mensual se intentará su cobro una segunda vez incrementando su importe por la cuantía de los gastos ocasionados por la primera devolución.

El impago de la factura en el segundo intento de cobro será tenido como causa de resolución del contrato. En tal caso, se pondrá la circunstancia en conocimiento del residente o en su caso, de la persona que sea su representante o responsable, con el objeto de regularizar la situación sin perjuicio del ejercicio de las acciones que correspondan.

**Artículo 22.-** en caso de ausencia voluntaria no superior a SESENTA DÍAS naturales, se deberá reservar la plaza, pero la Sociedad gestora del centro de la Tercera Edad San Antonio podrá cobrar el precio de la estancia con deducción de la parte correspondiente al coste de alimentación por pensión completa.

Las ausencias forzosas transitorias por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar comportan la reserva de plaza sin límite de tiempo en las mismas condiciones económicas expresadas en el párrafo anterior.

Se entenderá por ausencia a los efectos de este artículo el transcurso de CINCO DÍAS consecutivos sin ocupar la plaza.

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

## Capítulo 6 Pérdida de la condición de residente

**Artículo 23.-** serán causas de pérdida de la condición de residente las siguientes:

- 1.- el abandono voluntario de la residencia.
- 2.- el fallecimiento del residente.
- 3.- la resolución del contrato por causa imputable al residente.

**Artículo 24.-** son causas de resolución contractual las siguientes:

- 1.- la falta de cumplimiento de las obligaciones de naturaleza económica del residente.
- 2.- no respetar las normas de convivencia del centro.
- 3.- entorpecer la buena marcha del centro.
- 4.- la embriaguez habitual o la drogadicción.
- 5.- la desidia y el abandono de la higiene personal negándose a recibir la asistencia personal del centro.
- 6.- impedir la limpieza de la habitación.
- 7.- el acoso sexual o de otra naturaleza a los demás residentes o a los trabajadores del centro.
- 8.- las causas de rescisión contractual previstas en la Ley.

**Artículo 25.-** cuando concurra alguna causa de resolución contractual, se iniciarán los trámites legales que procedan debiendo el residente abandonar de inmediato las instalaciones del centro, llevándose consigo sus pertenencias personales, quedando desde entonces al cargo de su representante o persona responsable y en suspenso la relación contractual entre las partes en tanto recaiga la resolución definitiva.

**Artículo 26.-** el residente que vaya a causar baja deberá comunicar su intención a la **gerencia o dirección** del centro con una antelación mínima de QUINCE DÍAS naturales. En caso contrario, al hacer su liquidación, se le podrá cobrar como compensación, la cantidad equivalente a QUINCE DÍAS de estancia.

**Artículo 27.-** en caso de fallecimiento del residente, la residencia pondrá todos los medios a su alcance para la puesta a disposición del cadáver a la empresa funeraria que corresponda, previo aviso a sus familiares, representante o persona responsable, quienes deberán soportar el importe de los gastos ocasionados y adelantados por el centro con motivo del óbito, que, en todo caso, serán de cuenta de los residentes o sus causahabientes.

**Artículo 28.-** cuando concurra cualquier causa de pérdida de la condición de residente, el propio interesado o sus familiares, su representante o la persona responsable retirará las pertenencias personales del residente y la liquidación que proceda en el improrrogable plazo de SIETE DÍAS naturales a contar desde aquel en que haya sobrevenido la causa del cese, entendiéndose que renuncian a tales

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

bienes y remanentes si transcurrido el plazo antedicho no se hubieran hecho cargo de ellos.

## Capítulo 6 Plan de actividades y Atención a las familias

**Artículo 29.-** El Centro garantizará la realización de actividades que cubran las horas de ocio de los usuarios. Se promoverá la participación de todos los usuarios y se procurará satisfacer sus sugerencias en línea con el correspondiente plan terapéutico.

Cuenta con un Plan de Actividades diarias elaborado por dirección y el equipo multidisciplinar, para mantener a los residentes en su nivel óptimo de vida. (Expuesto en tablón)

**Artículo 30.-**El horario de atención a las familias por los profesionales del centro serán los siguientes:

DEPARTAMENTO	PREOCUPACIONES A RESOLVER	HORARIO ATENCIÓN
DIRECCIÓN	Cualquier duda o consulta no resuelta por los distintos profesionales del equipo previamente. Acogida y admisión. Tramitaciones administrativas. Reclamaciones, agradecimientos y Sugerencias de mejora.	Lunes a Viernes : 9.30-17.30
MÉDICINA	Estado de Salud del Residente. Tratamientos y medicación. Derivaciones a hospitales, consultas y especialistas. Capacidad para salidas. Necesidad de sujeciones.	Cita previa
ENFERMERÍA	Estado de salud de cada residente Pautas de alimentación, medicación, acerca del estado de la piel, sobre incontinencias. Evolución de curas.	Lunes a Domingo 8.00- 16.00
FISIOTERAPIA	Problemas relacionados con la marcha, equilibrio, movilidad...Posibilidades de rehabilitación. Asesoramiento sobre ayudas técnicas.	Lunes a Viernes : 10.00 -13.00 Cita previa

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

TERAPIA OCUPACIONAL	Habilidades manuales y psicomotrices. Ejercicios para estimulación cognitiva del residente. Asesoramiento sobre ayudas técnicas.	Lunes a Viernes : 10.00 -13.00 Cita previa
---------------------	--	--

**Artículo 31.-**El centro dispone de un tablón de anuncios en un espacio de uso común por los usuarios y familiares en el que estará expuesto:

1. Organización horaria de los servicios generales que se presten.
2. Tarifa de precios de los servicios complementarios
3. Organigrama del establecimiento
4. Disponibilidad de hojas de reclamación
5. Calendario con el horario de actividades
6. Plan de Contingencia y Emergencia.
7. Horarios de atención a los familiares y usuarios.
8. Menús semanales.

## Capítulo 7 Sistema de Gestión de Calidad

**Artículo 32.-**El centro cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado por la normativa ISO 9001:2015.

**Artículo 33.-**Existe un protocolo de atención, gestión y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones a disposición de los usuarios y/o familiares. Les atenderá para cualquiera de estas cuestiones la directora del centro.

**Artículo 34.-** En el centro existen los siguientes protocolos:

Protocolos Generales  
Protocolos Dirección  
Protocolos Supervisión  
Protocolos Médico y Enfermería  
Protocolos Asistenciales  
Protocolos Mantenimiento  
Protocolos Fisioterapia  
Protocolos Terapia Ocupacional.