

## **REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR**

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

El presente REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR está redactado conforme y al amparo de la NORMATIVA LEGAL APLICABLE, constituida por la LEY 3/2019, DE 18 DE FEBRERO, DE LA GENERALITAT, DE SERVICIOS SOCIALES INCLUSIVOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA [2019/1653] (DOGV 8491 de 21.02.2019), del DECRETO 59/2019, DE 12 DE ABRIL, DEL CONSELL, DE ORDENACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES [2019/4771] (DOGV 8546 de 13.05.2019) modificado por el DECRETO 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, de modificación .../... del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales; .../... (DOGV de 20/12/2021), 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. [DOGV núm. 4.945, de 14 de Febrero] y 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. [DOGV núm. 5.174, de 11 de Enero] y una copia del modelo básico del mismo ha sido remitido a la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana.

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

**ARTÍCULO 1º.- NATURALEZA Y CLASIFICACIÓN DEL CENTRO.-** El establecimiento es un centro socio- sanitario, 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 residencial.

**ARTÍCULO 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 09.46.653.1788-1335AUT/REG. Asimismo, cuenta con autorización sanitaria expedida por la Consellería de Sanidad, con el nº. 03012.

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.

**ARTÍCULO 3º.- USUARIOS DEL SERVICIO. TIPOS Y REQUISITOS.-** Podrán ser usuarios del centro, aquellas personas comprendidas en el artículo 43 de la mencionada Orden de 4 de Febrero de 2.005:

#### **Artículo 43. Usuarios**

*1. Pueden ser usuarios de estos centros aquellas personas mayores de 65 años que hayan cesado en*

su vida laboral o profesional, y pensionistas mayores de 60 años, que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, y que precisen de una atención geriátrica integral. Excepcionalmente también podrán serlo las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia funcional, psíquica o social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios.

2. Podrán existir Unidades de Alta Dependencia específicas para aquellas personas mayores que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, y además precisen de una atención socio sanitaria continuada debido a la complejidad y al grado de intensidad de la atención requerida. Estas Unidades podrán diferenciarse en función de la complejidad o tipología.
3. Las personas mayores con autonomía en las actividades de la vida diaria podrán ser usuarios/as de estos centros, cuando opten voluntariamente por el ingreso en los mismos siempre que se garantice una atención de acuerdo con las necesidades de los mismos y se disponga de programas específicos dirigidos a este tipo de residentes, teniendo en cuenta lo establecido en el capítulo anterior.

## **CAPÍTULO 2.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO. RÉGIMEN ECONÓMICO.**

### **Sección Primera.- Procedimiento de ingreso.**

#### **ARTÍCULO 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 Conselleria de Bienestar Social, art. 44:

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

1. El ingreso de personas mayores en un centro residencial 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.
2. El internamiento de la persona presuntamente incapaz requerirá autorización judicial, salvo caso de urgencia, debiendo en este supuesto dar cuenta del ingreso al Juez competente, cuanto antes y, en todo caso, en el plazo de 24 horas.
3. Si con posterioridad al ingreso en el centro, sobreviniese causa de incapacitación, el director del centro deberá comunicarlo a los familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente del interesado.”

Por ello, se acompañará necesariamente a este Reglamento de Régimen Interior (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 Residente 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, delante de dos testigos que firmarán, haciendo constar su nombre completo y número de DNI debajo de la impresión dactilar, teniendo que ser uno de ellos aportado por el Residente).

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 Residente deberá aportar **certificado médico oficial 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 una revisión médica previa a su ingreso, a cargo de la Residencia para corroborar la información aportada sobre el estado físico y psíquico del nuevo Residente; 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 CAPITULO VII RÉGIMEN DISCIPLINARIO del presente RRI. -

**C. FIRMA DEL USUARIO.-** El usuario firmará *todos los documentos pertinentes: solicitud de ingreso, contrato, recepción del RRI, etc. Salvo si es incapaz que entonces firma su representante legal, El contrato será firmado, además, por la persona garante o que se responsabilice del pago.*

**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.**

**ARTÍCULO 5.- TARIFAS Y PRECIOS.-** El régimen de precios se regulará por las tarifas de Servicios de la Residencia.

**ARTÍCULO 6.- TARIFAS Y PRECIOS EN FUNCION DE LA ESTANCIA Y ALOJAMIENTO.-** Los mismos se encuentran publicados en el Tablón de Anuncios de la Residencia.

**ARTÍCULO 7.- TARIFA GENERAL Y TARIFAS POR SERVICIOS OPCIONALES.** Aparte 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 y en el PACTO SEGUNDO BIS del CONTRATO ASISTENCIAL.

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

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

- A.- FORMA DE PAGO.- El pago de **mensualidad** se efectuará por **adelantado, dentro de los cinco primeros días de cada mes**, mediante domiciliación bancaria, emitiendo la correspondiente factura acreditativa del pago.
- 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 24 B) del presente RRI, si el usuario no es el obligado al pago del servicio, o en caso contrario, el régimen disciplinario y procedimiento sancionador contenido en el CAPITULO 7 de este RRI, sin perjuicio de efectuar la pertinente reclamación judicial de los importes impagados.
- D.- INCIDENCIAS POR BAJAS VOLUNTARIAS Y FORZOSAS: Debe distinguirse entre:
  - D.1.- BAJAS VOLUNTARIAS.- Los Residentes deberán anunciar la baja voluntaria con un preaviso de 15 días. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días como compensación y se liquidará el depósito de la fianza.
  - D.2.- BAJAS FORZOSAS.- En caso de baja forzosa, incluyendo la defunción, en la liquidación final se contemplará, la devolución del remanente del depósito de fianza, y el cobro por parte de la Residencia de los gastos ocasionados, dado que todos ellos son a cargo del Residente.

E.- AUSENCIAS TEMPORALES: Conforme al Contrato de Admisión, 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.

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 11.- SISTEMA DE REVISION DE PRECIOS Y TARIFAS.-** Regulado en el PACTO CUARTO.- REVISIÓN DEL PRECIO PACTADO del contrato de admisión anejo, en donde se establecen las distintas causas para ello, siendo el criterio general, sin perjuicio de las mismas, la revisión anual de los precios según el IPC de la Comunidad Valenciana.

**ARTÍCULO 12.- FIANZA.-** Establecido en el PACTO QUINTO. FIANZA del contrato asistencial, será equivalente al 100 % de la cuota mensual inicial.

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

ARTÍCULO 13. DERECHOS. Se reconocen y garantizan los siguientes derechos de las personas usuarias los establecidos en:

- A. El capítulo segundo del título primero de la Ley 3/2019, (artículo 10), en la medida en que por su naturaleza sean compatibles a la atención contratada y a la convivencia en esta RPMD:

## *CAPÍTULO II. Derechos y deberes*

### *Artículo 10 Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales*

#### *1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a:*

- a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.*
- b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.*
- c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.*
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.*
- e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.*
- f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.*
- g) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.*
- h) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.*
- i) Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.*
- j) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.*
- k) Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.*
- l) Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.*
- m) Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.*
- n) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en*

*esta ley y su desarrollo reglamentario.*

- o) Ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de personas menores de edad como en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.*
- p) Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.*
- q) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada:
  - q.1) Con apoyos a la comunicación oral*
  - q.2) Con el uso de la lengua de signos.*
  - q.3) Con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación.**
- r) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.*
- s) Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.*
- t) Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.*

*2. Además de los anteriores, las personas usuarias de servicios de atención residencial y de atención diurna o nocturna tendrán asegurados los derechos fundamentales de la persona mediante un reglamento de régimen interior. También tendrán derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, sin perjuicio de lo establecido por la legislación específica vigente con respecto a las personas con capacidad modificada judicialmente y a las personas menores de edad con medidas judiciales o de protección.*

- B.** 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, (DEROGADO por el DECRETO 59/2019, motivo por el que sean incorporado los derechos del art. 10 de la Ley 3/19 arriba reproducidos), 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 "socio sanitaria."*

**C.** *Los derechos que se reconocen a las personas en situación de dependencia, en el art. 4 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en la medida en la que el centro colabore con la Administración para la atención a personas dependientes*

**Artículo 4. Derechos y obligaciones de las personas en situación de dependencia.**

- 1. Las personas en situación de dependencia tendrán derecho, con independencia del lugar del territorio del Estado español donde residan, a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, en los términos establecidos en la misma.*
- 2. Asimismo, las personas en situación de dependencia disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente, y con carácter especial de los siguientes:*
  - a) A disfrutar de los derechos humanos y libertades fundamentales, con pleno respeto de su dignidad e intimidad.*
  - b) A recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.*
  - c) A ser advertido de si los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la previa autorización, expresa y por escrito, de la persona en situación de dependencia o quien la represente.*
  - d) A que sea respetada la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.*
  - e) A participar en la formulación y aplicación de las políticas que afecten a su bienestar, ya sea a título individual o mediante asociación.*
  - f) A decidir, cuando tenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su capacidad de autogobierno.*
  - g) A decidir libremente sobre el ingreso en centro residencial.*
  - h) Al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos involuntarios, garantizándose un proceso contradictorio.*
  - i) Al ejercicio pleno de sus derechos patrimoniales.*
  - j) A iniciar las acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa del derecho que reconoce la presente Ley en el apartado 1 de este artículo. En el caso de los menores o personas incapacitadas judicialmente, estarán legitimadas para actuar en su nombre quienes ejerzan la patria potestad o quienes ostenten la representación legal.*
  - k) A la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y aplicación de esta Ley.*
  - l) A no sufrir discriminación por razón de orientación o identidad sexual.*
- 3. Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para promover y garantizar el respeto de*

los derechos enumerados en el párrafo anterior, sin más limitaciones en su ejercicio que las directamente derivadas de la falta de capacidad de obrar que determina su situación de dependencia.

4. Las personas en situación de dependencia y, en su caso, sus familiares o quienes les representen, así como los centros de asistencia, estarán obligados a suministrar toda la información y datos que les sean requeridos por las administraciones competentes para la valoración de su grado de dependencia, a comunicar todo tipo de ayudas personalizadas que reciban, a aplicar las prestaciones económicas a las finalidades para las que fueron otorgadas y a cualquier otra obligación prevista en la legislación vigente

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

**ARTÍCULO 15.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.-** Los usuarios tendrán derecho a presentar sugerencias y reclamaciones 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. Así como la cumplimentación de las hojas de reclamaciones de la Generalitat Valenciana.

**ARTÍCULO 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.**

**ARTÍCULO 17.- DEBERES:** Son deberes de los usuarios, según el art. 2 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 Segundo. De los deberes de los usuarios.**

###### **Artículo 2. Son deberes de los usuarios:**

- a) *Cumplir el presente Estatuto, -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 del cual se reproduce literalmente el presente artículo-, 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 auto cuidado, 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 DE LA RESIDENCIA.**

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

#### **ARTÍCULO 19.- REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE DEPENDENCIAS COMUNES:**

<b>COMEDOR (*)</b>	<b>TURNO 1º</b>
DESAYUNO	08,00 H.- 10,00 H.
ALMUERZO	13,00 H.- 14,00.H.
MERIENDA	17,00 H.- 17,30 H.
CENA	20,00 H.- 21,00.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 a excepción de las horas comprendidas en el periodo de descanso nocturno.

**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 recepción del Centro. 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 demencia da 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.

**ARTÍCULO 21.- RÉGIMEN 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 Recepción 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.”

Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la Residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día, si bien a fin de garantizar el descanso de todos los Residentes, se ruega con carácter general a familiares y amigos abstenerse de efectuar visitas a partir de las 20 horas hasta las 09 horas, salvo solicitud justificada al respecto.

Si el Residente desea invitar al Comedor uno o varios familiares, deberá comunicarlo con 24 horas de antelación.

## **ARTÍCULO 22.- RÉGIMEN DE LAS HABITACIONES:**

- 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 residente por el mismo o sus familiares, para evitar su extravío y facilitar su distribución.

Por indicación expresa del Servicio Médico, los Residentes no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamentos ni alimentos.

- MOBILIARIO PROPIO DEL RESIDENTE: El usuario podrá traer y disfrutar bajo su exclusiva responsabilidad mobiliario propio a la Residencia, previa comunicación y autorización de la Dirección del Centro, siempre que sea para depositar en la habitación que ocupe, lo permita el tamaño y configuración de la misma, esté en buen estado higiénico y de conservación, y expresamente lo permita el/ la compañero/ a de dormitorio, en el caso de que sea compartido.
- APARATOS Y ELECTRODOMESTICOS: En cuanto a los mismos, se procederá exactamente igual que con el mobiliario, y su funcionamiento, -en especial de televisiones, radios, tocadiscos-, quedará limitado en cuanto a volumen a no causar molestias al resto de usuarios.
- REGULACION DEL USO DEL TELEFONO: Queda regulado según las normas que constan en el Tablón de Anuncios 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 DE LA RESIDENCIA: En el caso de que la Residencia cuente con medios de transporte propios, se publicitará en el Tablón de Anuncios sus condiciones de uso, horarios y precios.

## **ARTÍCULO 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.”*

## **ARTÍCULO 24.- REGULACION DE LAS CAUSAS QUE PROVOQUEN LA BAJA DEL CENTRO.- La baja del usuario del centro será por alguna de las siguientes causas:**

1. Voluntariamente por parte del usuario o su representante legal.
2. El impago o retraso en el pago de **TRES** de los recibos por la estancia en el Centro del usuario, siempre que el mismo **NO** sea responsable del pago, y solo beneficiario del servicio, **previo procedimiento contradictorio con el interesado**. En otro caso procederá la aplicación del régimen disciplinario.
3. Por fallecimiento **del usuario**.
4. Por la imposición de la sanción de “Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro” por la comisión de una falta muy grave contenida en el **CAPITULO 7, REGIMEN**

**DISCIPLINARIO del RRI, previo procedimiento sancionador contradictorio con el interesado.**

5. En el caso de que existieran plazas públicas en el centro, las causas de rescisión serán las previstas en los contratos de puesta a disposición del Sistema Público de Servicios Sociales.

**ARTÍCULO 25.- BAJA POR DEFUNCIÓN.-** En caso de fallecimiento del Residente, la Residencia pondrá todos los medios a su alcance, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados.

**ARTÍCULO 26.-RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.-** Serán a cargo del Residente los daños causados por su culpa, tanto a instalaciones y propiedades de la Residencia.

**ARTÍCULO 27. RETIRADA DE ENSERES TRAS LA BAJA.-** Los Residentes o familiares de aquel Residente que cese en este carácter (por cualquier causa), deberá retirar de la Residencia, 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 la Residencia podría hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

**ARTÍCULO 28. PROHIBICIÓN DE FUMAR.** En virtud de la normativa legal vigente, queda prohibido fumar fuera de los lugares expresamente reservados para ello.

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

**ARTÍCULO 29.- SERVICIOS BÁSICOS.-** Los servicios BÁSICOS serán los contenidos en el apartado A) y los OPCIONALES en el apartado B) ambos del artículo 46 de la ORDEN de 4 de Febrero de 2005.

**Artículo 46. Cartera de servicios.** Las residencias de personas mayores dependientes, prestarán una asistencia según las necesidades y el nivel de dependencia de los residentes, que con carácter obligatorio contemplará al menos los siguientes servicios:

##### **A) SERVICIOS BÁSICOS:**

**1. Alojamiento.** Los centros residenciales de personas mayores dependientes ofrecerán alojamiento en las condiciones fijadas en esta orden. El servicio de alojamiento incluirá la limpieza e higiene de las habitaciones y de las dependencias e instalaciones del centro.

**2. Restauración.** La restauración deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los residentes. Esta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad. Contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias. Deberá ofrecerse como mínimo desayuno, comida, merienda y cena, y los menús deberán ser supervisados por personal especialista que establezca las pautas dietéticas oportunas. Siempre que la organización de los servicios de cocina y el número de usuarios lo permita, se podrá contemplar la posibilidad de ofertar menús alternativos, que promuevan la capacidad de elección del residente.

Se informará mediante notificación en el tablón de anuncios del centro a los residentes y familias de los menús y dietas, por lo que deberán planificarse con la suficiente antelación.

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

**3. Lavandería.** Deberá garantizar el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de los residentes y el repaso de la misma así como la de la ropa de cama. Todas las residencias deberán contar con una capacidad mínima de tratamiento propio de lavado y secado de ropa.

#### **4. Atención sanitaria.**

**4.1. Cuidados básicos.** Dispondrá de los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de los residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc. Se apoyará con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellos usuarios que precisen de ayuda para las actividades de la vida diaria.

**4.2 Atención médica.** Se realizará una valoración inicial al ingreso del residente, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el tratamiento a seguir.

Las residencias de personas mayores dependientes deberán ofrecer a los residentes servicios de atención, seguimiento y vigilancia médica con independencia de los derechos que les correspondan en la sanidad pública.

Las Unidades de Alta Dependencia deberán disponer del personal y tener establecidos los cauces de coordinación socio sanitaria adecuados en función de su actividad, así como disponer de la capacidad técnica para el diagnóstico y el tratamiento con medios propios o externos que aseguren una actuación lo suficientemente ágil para el servicio.

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

**4.4 Actividades de rehabilitación.** Las residencias de personas mayores dependientes deberán realizar actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de los residentes.

**4.5 Asistencia farmacéutica.** Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar una utilización correcta de los medicamentos en los centros según la normativa establecida a tal efecto desde la Conselleria de Sanidad.

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

#### **5. Atención psicológica y actividades de animación sociocultural.**

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

**6. Atención social.** Incluye la animación sociocultural, la atención social individual, grupal y comunitaria, así como la atención social familiar.

**6.1. Animación sociocultural.** La animación sociocultural tiene por objeto el desarrollo de un conjunto de actividades de relación y ayuda encaminadas a la auto promoción de los individuos o grupos atendidos que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.

**6.2. Atención social individual, grupal y comunitaria.** La atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de incapacitación, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de ayudas técnicas. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación 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.

**6.3. Atención social familiar.** Tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia

*durante el proceso de atención al usuario en el centro. Incluye información general a las familias sobre el centro al ingreso del residente, sobre el desarrollo del plan de atención, apoyo y motivación a la familia, intervención familiar y organización de actividades que faciliten las relaciones del residente con su familia.”*

**B) SERVICIOS OPCIONALES:**

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

*Las residencias para personas mayores dependientes 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.*

**A. PRECISIONES SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS:** En caso de que el Residente 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.

**B. EJEMPLOS DE OTROS SERVICIOS OPCIONALES DE FACTURACIÓN SEPARADA:**

- Todo el material que precise el Residente para su persona. No será objeto de cobro el material que se utilice en el aseo personal del residente, salvo que el usuario solicite otro distinto al normalizado en el Centro.
- 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 que no se den dentro de los servicios básicos del centro, a petición o con la conformidad del interesado.
- Teléfono, fax y análogo. La Residencia cuenta con un teléfono de uso público.
- Tintorería.
- Otros servicios que pudieran establecerse en el futuro.

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

**ARTÍCULO 30.- SERVICIOS OPCIONALES. SUPRIMIDO AL QUEDAR REFUNDIDO CON EL ARTÍCULO 29.**

**CAPITULO 7.- REGIMEN DISCIPLINARIO.**

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

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 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.”

**ARTÍCULO 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.”

**ARTÍCULO 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 considerarán INFRACCIONES MUY GRAVES:

- A.** La embriaguez habitual o la drogadicción.
- B.** La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.
- C.** Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
- D.** 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.

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

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

##### *“Artículo 10*

*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:*

*1º. Suspensión de la condición de usuario de CEAM por un tiempo no superior a seis meses.*

*2º. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro durante un tiempo entre dos hasta seis meses.*

*3º. Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro centro, por un período no superior a dos meses.*

*4º. Suspensión de la financiación pública de la estancia en el centro donde se hubiese cometido la infracción por plazo no superior a dos meses.*

c) *Por infracciones muy graves:*

- 1º. *Suspensión de la condición de usuario de CEAM por un período de más de seis meses y hasta cinco años.*
  - 2º. *Pérdida de la condición de usuario del CEAM en el que se hubiese cometido la infracción y la inhabilitación para pertenecer a cualquier otro centro de la Conselleria de Bienestar Social por un período de hasta cinco años.*
  - 3º. *Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro.*
  - 4º. *Suspensión de la concesión de financiación de la Conselleria de Bienestar Social para la estancia del usuario en centros de servicios sociales especializados de atención a personas mayores hasta un máximo de un año.*
  - 5º. *Inhabilitación para obtener financiación de la Conselleria de Bienestar Social para estancias en centros de servicios sociales especializados de atención para personas mayores en un período de hasta dos años.*
2. *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.*
3. *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 3. La prescripción de las infracciones y las sanciones se regirá por lo dispuesto en...” el art. 30 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.*

**ARTÍCULO 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.**

**ARTÍCULO 37.- EXPEDIENTES SANCIONADORES.** Será de aplicación el artículo 17 de la misma Orden, hasta donde se reproduce expresamente, ya que el resto de dicho artículo se refiere a centros de titularidad pública:

*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 artículos 15.b y 16.2 de la presente orden.

En estos casos, y de acuerdo a lo indicado en los artículos 15.b y 16.2 de la Orden de 20 de diciembre de 2005, la dirección del centro o el Consejo de Usuarios realizará la correspondiente petición razonada de incoación de expediente sancionador al Director Territorial de Valencia de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

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

**ARTÍCULO 38.- RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO.-** La Residencia 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 residenciales 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.