

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LA “RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA SENIORS POLLENÇA.”

La **Residencia y centro de día SENIORS POLLENÇA**, debidamente inscrita en el Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears, está ubicada en Vía de la Circumvalación Port Pollença Alcudia MA2220 Km 60,2 · 07470 · Port de Pollença, y gestionada por la sociedad **MANACOR SENIORS, S.A.U.**

MANACOR SENIORS S.A.U., perteneciente al Grupo Empresarial SENIORS, con domicilio social en la Vía Palma nº:49 de Manacor y con C.I.F. A-57346926, es una sociedad dedicada al acogimiento y atención a personas mayores o dependientes, contando para ello con todas las Licencias y Autorizaciones Administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad socio-sanitaria.

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

Independientemente de la gestión privada, la **Residencia y centro de día SENIORS POLLENÇA** dispone de plazas concertadas con la Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de las Illes Balears. Las personas con plaza concertada estarán sujetas a las directrices que también determine el correspondiente Organismo.

Artículo primero CONDICIONES DE INGRESO Y BAJA

1.1.- Condición general de ingreso

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

El Cliente (residente o usuario) recibirá copia, en el mismo acto, de ambos documentos.

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

1.2.- Tipos de Plazas.

a) Plazas Públicas (PA):

Respecto de las plazas reservadas a la Administración (PA), corresponderá a ésta, de conformidad con la normativa vigente, la designación de los usuarios que las ocupen.

b) Plazas Privadas (PP)

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

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

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

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

1.3.- Régimen de bajas.

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

A estos efectos se tendrán en cuenta las consideraciones siguientes:

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

Baja definitiva no voluntaria: Si no media preaviso, el Centro, al practicar la liquidación, tendrá derecho a percibir un importe máximo equivalente a QUINCE (15) DÍAS

adicionales de contrato como compensación, deduciendo el coste de la manutención fijado para cada anualidad. El coste de esta pensión completa figurará en el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Centro publicadas anualmente en el tablón de anuncios.

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

La obligación de darle un entierro digno de acuerdo con sus creencias corresponde a los familiares responsables o a sus herederos. Si esta obligación y los gastos que conlleve no fueren atendidos directamente por los familiares del fallecido o personas allegadas al mismo, se incluirá en la liquidación a practicar por la baja, el importe de los gastos de fallecimiento anticipados por el Centro, por cuenta del residente/usuario.

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

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

Artículo segundo

PRECIOS, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

2.1.-Precios, revisión y tarifas

Se distinguirá entre plazas privadas (PP) y plazas reservadas a la Administración (PA).

a) Plazas Reservadas a la Administración (PA):

- Las plazas reservadas a la Administración (PA) para personas mayores asistidas, tiene establecido, en función de distintos grados de dependencia, un régimen de tarifas a percibir por la prestación del servicio, de acuerdo con la oferta presentada en su día por **MANACOR SENIORS, S.A.U**
- Será el organismo competente en Servicios Sociales quien calculará la parte de la tarifa que corresponde pagar a la persona usuaria o residente que vendrá determinada mediante Resolución administrativa, no pudiendo superar en ningún caso la Tarifa establecida para la plaza/día; abonando la Administración competente a **MANACOR SENIORS, S.A.U.** el importe complementario o parte restante de la tarifa no cubierta por el usuario.
- La aportación económica del usuario será la equivalente al % que fije la administración de sus ingresos en el caso de plazas PA, sin que en ningún caso pueda superarse el importe de la tarifa correspondiente. En cualquier caso, la parte que le corresponda abonar es la que se establece en el contrato de admisión.

- En el caso que exista un copago por parte de otra administración pública, se detallará las cantidades a aportar por cada administración, así como la cantidad a aportar por el usuario.
- Las plazas se facturarán por estancias reales distinguiendo entre plazas vacantes y plazas reservadas.

a) Las **plazas vacantes** son las no asignadas a algún usuario, el organismo competente abonará a **MANACOR SENIORS, S.A.U.** el precio de la plaza vacante facturándose únicamente al 75% de la tarifa.

b) Las **plazas reservadas:**

Las personas usuarias tendrán derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del Centro, siempre que se cumplan las condiciones que a continuación se señalan:

- En los períodos de ausencia voluntaria deben comunicar la ausencia a la Dirección del Centro, al menos con cuarenta y ocho (48h) horas de antelación, así como su duración aproximada.
 - Los períodos de ausencia voluntaria no pueden exceder de treinta días (30) naturales al año. Los períodos de ausencia que exceden este plazo deben disponer de autorización de la Dirección del Centro. En estos casos el Centro podrá facturar el 75% del precio de la estancia.
 - En los casos de ausencia obligada por necesidad de atención especializada, los Usuarios conservarán en todo momento su derecho de reserva de plaza. El Centro podrá facturar el 50% del precio de la estancia.
- MANACOR SENIORS S.A.U entregará al usuario o residente una factura por el importe total de la tarifa por la estancia, desglosando la aportación económica del usuario y la parte a aportar por la Administración.
 - El Sistema de revisión de las Tarifas establecidas para las PA será el previsto en el Contrato suscrito entre MANACOR SENIORS S.A.U y el Consorcio de Recursos Sociosanitarios y Asistenciales de Mallorca u organismo competente en Servicios Sociales, mientras no se conozca el detalle de las aportaciones de cada interviniente que haya establecido la Resolución del año en curso.
 - **Entrega de Fianza:** En caso de los usuarios de plazas públicas no se les exige entrega de fianza.
 - **Forma de Pago:** La aportación económica que realiza el usuario de plaza publicase hará a mes vencido y dentro de los CINCO (5) días del mes posterior, mediante domiciliación bancaria contra el libramiento de las correspondientes facturas que incluirán, su aportación a los servicios básicos y en su caso, el importe de los servicios complementarios prestados, de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento. .

b) Plazas Privadas (PP).

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

c) Para ambas modalidades de plazas:

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

2.2.- Prestaciones

Las prestaciones y servicios que ofrece el Centro son:

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

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

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

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

- Atención médica: vigilancia médica, prevención y promoción de la salud, seguimiento, tratamiento farmacológico
- Atención de enfermería, para las actividades de la vida diaria.
- Apoyo psicológico y social
- Rehabilitación de las capacidades funcionales, que incluyen:

- a) Actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales en función de las patologías y dependencia funcional de los residentes/usuarios.
- b) Actividades de Terapia ocupacional

En caso de que el residente/usuario no disponga de cobertura económica sanitaria - Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora médica, etc.-, serán a su cargo medicamentos, pañales, transporte en ambulancia u otros, gastos de intercambio con otros centros, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc. Igualmente serán a cargo del residente/usuario toda aquella medicación o material sanitario que por sí mismo no se encuentre amparado bajo la cobertura económica sanitaria que ostente el residente/usuario.

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

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

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

- Marcado de ropa.
- Consumiciones de cafetería o en las máquinas expendedoras.
- Peluquería.
- Podología.
- Medicamentos y/o productos sanitarios cuando no los cubra la Seguridad Social, así como el copago que marque el organismo oficial cuando así se produjese.
- Televisión individual cuando sea proporcionada por el propio Centro.
- Transporte y acompañamiento discrecional.
- Excursiones programadas por el Centro de adscripción voluntaria.
- Prestación de profesionales externos.
- Teléfonos y comunicaciones al exterior, en general.
- Intercambio residencial para las plazas privadas a otros centros adscritos a SENIORS tanto en Baleares como en la Península
- Otros, siempre que no estén recogidos en la cartera de servicios básicos.

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

En el Anexo III del Contrato de Admisión e Ingreso, se establece con el Residente/Usuario o con sus representantes legales y responsables solidarios, el procedimiento de información o notificación previa y/o posterior para uso de estos servicios adicionales.

2.3.- Forma de pago usuarios privados.

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

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

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

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

2.4.- Facturación.

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

2.5.- Incidencias.

- a) En caso de que el residente/usuario cause baja: se procederá a efectos económicos según se establece en los apartados precedentes del Artículo Primero.
- b) Intercambio residencial: el residente/usuario privado podrá solicitar el cambio, temporal o permanente, a cualquiera de los centros de mayores gestionados por SENIORS, autorizando tácitamente con la propia solicitud, en este caso, el traslado de todos los datos, enseres y expediente íntegro para su seguimiento en el Centro de destino. El intercambio residencial deberá contar con la aprobación de la Dirección del Centro saliente y de destino. Los gastos de traslado y transporte serán a cargo del residente/usuario.

Artículo tercero

DERECHOS DE LOS RESIDENTES/USUARIOS

El Centro garantiza a los residentes/usuarios los siguientes derechos, reconocidos en las leyes y especialmente en los artículos 7 y 9 de la Ley 4/2009, de 11 de junio de los Servicios Sociales de las Illes Balears:

A. Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales:

a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.

b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.

c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que las cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.

d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que aplicarán técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.

e) Derecho estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen alguna de las partes intervinientes.

f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.

g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, a menos que la renuncia afecte los intereses de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.

h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de la presente ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios

B. Derechos específicos de las personas usuarias de servicios residenciales:

- a) Derecho al ejercicio de la libertad individual para permanecer en el servicio y salir de él, teniendo en cuenta lo que establezca la legislación vigente con respecto a las personas menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- b) Derecho a conocer el reglamento interno del servicio y a disponer de una copia.
- c) Derecho a conocer con carácter previo al ingreso el informe público en el que se detallan los resultados de la evaluación periódica a la que están sometidos los servicios residenciales.
- d) Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas, desde una perspectiva interdisciplinar, para conseguir un desarrollo adecuado.
- e) Derecho a la comunicación privada y secreta, tanto dentro como fuera del centro, excepto en el caso de disposición contraria por resolución judicial.
- f) Derecho a la intimidad y a la privacidad en las diferentes acciones de la vida cotidiana.
- g) Derecho a considerar como domicilio el centro residencial donde viven, con garantía de todos los servicios y derechos, y a mantener su relación con el entorno familiar y social.

- h) Derecho al acceso a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- i) Derecho a mantener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, respetando los derechos del resto de personas.
- j) Derecho a ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- k) Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal de centro, siempre que se ejerza desde el respeto a la libertad de las otras personas.
- l) Derecho a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- m) Derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establecen la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- n) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o tratamiento farmacológico sin su autorización, a menos que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas, o que haya prescripción facultativa, en ambos casos bajo supervisión.
- o) Derecho a conocer el precio de los servicios que se reciben y, en su caso, de la contraprestación que les corresponde satisfacer.

Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite las de los demás, y la aceptación de las normas que rijan la prestación de servicios de este centro.

Artículo cuarto

Deberes de los residentes/usuarios

La persona usuaria se obliga a cumplir las obligaciones reconocidas en las Leyes y especialmente en el artículo 8 de la Ley 4/2009, de 11 de junio de los Servicios Sociales de las Illes Balears facilitando la prestación del servicio, y en especial a:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre y cuando su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Facilitar toda la información sanitaria, tanto en el momento del ingreso como la que se genere posterior a él en visitas externas, tanto en el sistema sanitario público como en el ámbito privado que afecte al propio usuario.

- d) Acudir a las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir, la prestación.
- f) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- h) Asumir, cuando así este establecido, el coste de la prestación, total o parcial, de acuerdo con su capacidad económica o patrimonial, que se evaluará de acuerdo con la normativa vigente.
- i) Adoptar una correcta y colaboradora actitud en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar el buen uso y colaborar con el mantenimiento de las instalaciones y medios del centro.
- j) Pagar puntualmente las facturas periódicas que se emitan por el centro a su cargo por razón de los servicios prestados. En el caso de percibir prestación económica, destinar la misma a la finalidad que le fue concedida. En el supuesto de que el medio de cobro de las facturas sean recibos domiciliados y estos resultasen impagados, se pasarán al cobro por segunda vez, incluyendo los gastos ocasionados por la devolución. Si de nuevo, resultasen impagadas, deberán ser abonadas en efectivo en el propio centro con reposición de todos los gastos de devolución ocasionados, así como entregar, en concepto de incremento de fianza, en su caso, la cantidad equivalente al 50% de una mensualidad según tarifa vigente en ese momento.
- k) Respetar las prohibiciones de fumar fuera de los lugares expresamente reservados, en su caso, para ello, así como las de embriagarse y consumir drogas.
- l) Observar las adecuadas medidas de higiene personal y, en su caso, la asistencia del personal del centro a tal efecto.
- m) Comunicar con suficiente antelación salidas y ausencias.
- n) Abstenerse de poseer toda clase de fármacos y alimentos, salvo los que, en su caso, autorice el servicio médico del centro.
- o) Disponer de toda ropa de uso personal debidamente marcada e identificada para facilitar su distribución y evitar pérdidas.
- p) Informar de la entrada y salida de cualquier objeto propiedad del residente/usuario para que conste en el inventario.

El incumplimiento probado, por parte de las personas usuarias y, si es el caso, de sus representantes legales, de las obligaciones contenidas en este artículo, puede comportar la suspensión temporal de la prestación, o la extinción de la misma, según se establece en el Artículo Octavo.

Artículo quinto **Obligaciones del Centro**

- a) A cumplir con los requisitos que se establecen en el Decreto 10/2013, de 28 de Febrero, por lo cual se aprueba el Reglamento regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales, y del resto de normativa vigente en la materia; y en el Decreto 86/2010, de 25 de junio (modificado por el Decreto 54/2013, de 5 de diciembre y 31/2016, de 27 de mayo), así como en el Contrato suscrito con el organismo competente respecto de la gestión de este centro.
- b) Respetar y hacer efectivos los derechos de las personas usuarias reconocidos en los artículos 7 y 9 de la Ley 4/2009, de 11 de junio de los Servicios Sociales de las Illes Balears.
- c) Prestar los Servicios Básicos incluidos, con los recursos estructurales, materiales y humanos necesarios para prestarlos correctamente. Asimismo, se obliga a prestar los Servicios Adicionales complementarios, en los términos establecidos en este Reglamento de Régimen Interior.
- d) Informar a la Administración de cuantos extremos les sean requeridos en el ámbito de sus competencias, y facilitar cuantos requerimientos y visitas se realicen por parte del organismo competente de Servicios Sociales.
- e) Comunicar por escrito al organismo oficial competente de Servicios Sociales las bajas y altas, o cualquier condición funcional que afecten a los usuarios de las plazas de la Administración.
- f) Cumplir con lo estipulado en el presente Reglamento Régimen Interior y en el Proyecto Global Terapéutico.
- g) Mantener informados a los usuarios y poner a su disposición la información oportuna al ingreso.
- h) Mantener vigente una póliza de seguros, que cubra la responsabilidad civil y los accidentes del personal y de las personas usuarias
- i) Mantener limpias y en condiciones de buen uso las instalaciones y el mobiliario.
- j) Así mismo, deberá mantener en buenas condiciones de uso los sistemas de detección y protección contra incendios, calefacción, teléfono e instalación eléctrica.
- k) Tener actualizada toda la documentación exigida en el presente RRI disponiendo, en todo caso, de la siguiente documentación mínima:

Referida al usuario/a:

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

Referida al centro:

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

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

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

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

Así mismo, el Centro contará con un **Proyecto Global Terapéutico** donde se contemplen los programas, protocolos y registros que definan y garanticen la adecuada implantación de las prestaciones y de los servicios.

Artículo sexto

RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO.

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

6.1.- Salidas y entradas.

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

En el Anexo II del Contrato Asistencial se establece con los tutores o representantes legales, el procedimiento de autorización previa para el caso de salidas de los usuarios/residentes con incapacitación judicial.

Para consultas médicas externas programadas u otras gestiones, los familiares o tutores del residente/usuario deberán proveerse del medio de transporte adecuado a cada necesidad, ya que el Centro no dispone, en principio, de medios de transporte propios. Tanto el servicio de acompañamiento como el de transporte puede facilitarlos el Centro con cargo al residente/usuario de acuerdo con las tarifas publicitadas.

6.2.- Visitas

Las visitas a los residentes/usuarios se podrán realizar ininterrumpidamente desde las 9:00 a las 20:00 horas, garantizándose en todo caso la privacidad del resto de los residentes/usuarios, especialmente en las horas de descanso y de comidas, y sin perjuicio de que el servicio del Centro es permanente y cubre las 24 horas del día.

En el Anexo II del Contrato Asistencial se establece con los tutores o representantes legales, el procedimiento de autorización previa para el caso de visitas a los usuarios/residentes con incapacitación judicial.

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

6.3.-Horario del servicio de comidas.

- Desayuno: 08:00h – 10:00h.
- Almuerzo: 12.30h – 14.30h
- Merienda: 16.00h – 17.00h
- Cena: 19.00h – 21.00h

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

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

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

6.4.-Comunicación quejas y reclamaciones.

Todas las quejas y reclamaciones serán consideradas, analizadas y se procederá a su contestación en el plazo de 30 días.

Si el Residente/Usuario o familiar desea realizar una queja escrita se le facilitará los medios necesarios para su redacción, siendo el director/a o persona en quién designe, el encargado del análisis y de su resolución.

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

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

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

6.5.- Otras normas de uso interno

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

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

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

Los clientes (residentes, usuarios, o sus representantes legales) y responsable/s solidario/s firmantes del mismo, al suscribir el Contrato de Admisión e Ingreso, autorizan de forma expresa al Centro para la realización de todas las gestiones precisas para adquirir los medicamentos, fungibles, material sanitario y de incontinencia que pueda precisar el residente o usuario del Sistema Nacional de Salud o privadamente según prescripción

médica, siendo responsabilidad del Centro decidir a través de qué Servicio u Oficina de Farmacia se obtienen dichos productos.

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

Artículo séptimo

RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN

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

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

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

Proceso de elección:

- a) Las elecciones para la constitución del Consejo de Participación se convocarán con una antelación de mínima de quince días a la fecha de celebración de las mismas expresando en la convocatoria el plazo hábil para la presentación de candidaturas, regulándose y arbitrándose el proceso electoral por una Junta Electoral formada por el residente más antiguo, el de mayor edad y el más joven.
- b) En todo caso, la Dirección del Centro nombrará un responsable para atender las gestiones que se deriven del proceso electoral.
- c) Representantes en la proporción de 2 cada 40 residentes o fracción, con un mínimo de 2.
- d) La convocatoria se realizará por el Consejo cada 2 años
- e) Los representantes elegidos por orden de mayor número de votos obtenidos entre los residentes serán designados como presidente, secretario y el resto serán vocales del Consejo de Participación hasta el número proporcional de representantes que corresponda.

- f) Así tras las elecciones celebradas entre los representantes de los residentes, se formalizará la sesión constituyente del Consejo de Participación que estará formado por:
 - o Director del Centro
 - o Supervisor Asistencial del Centro, o la persona que el director del centro designe a estos efectos.
 - o El presidente, representante de los residentes
 - o El secretario, representante de los residentes
 - o Los vocales hasta el número de representantes de los usuarios establecido.
- g) En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a, y así sucesivamente.
- h) Los empates se resolverán a favor del/la más antiguo/a como usuario/a del Centro, y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.
- i) De cada una de las elecciones al Consejo de Participación, el centro levantará acta, que será firmada por sus representantes electos, por la Dirección del Centro y por un miembro del Consejo saliente, en su caso.

Funcionamiento interno:

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

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

Artículo octavo

OTRAS CAUSAS DE BAJA, FALTAS Y SANCIONES.

8.1.- Otras causas de baja

Será causa de rescisión del contrato la alteración de las normas de convivencia, o el incumplimiento por el residente/usuario de las obligaciones que le incumben, contenidas en el presente Reglamento de Régimen Interno y en particular por las siguientes:

- a) Por sanción disciplinaria, en los términos establecido por el presente Artículo octavo.
- b) Por padecer enfermedad mental que requieran ser atendidos por otro recurso de carácter social o sanitario.

Con respecto a las plazas públicas corresponde a la Administración competente resolver, en último extremo, las bajas derivadas de una sanción disciplinaria.

Podrá causar baja el usuario a petición propia, debiéndolo comunicar por escrito con una anticipación de quince (15) días, salvo que concurra alguna circunstancia imprevisible.

La rescisión de la relación implicará el abandono del Centro por el residente/usuario, que deberá retirar del Centro toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo en el improrrogable plazo de diez (10) días siguientes a la baja causada, entendiéndose que, en caso contrario, el Centro podrá disponer de dichos enseres.

8.2.- Se consideran faltas leves:

- a. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar en el Centro, tales como: altercados, riñas, agresiones verbales, etc.
- b. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- c. Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.

8.3.- Se consideran faltas graves:

- a) La reiteración de tres faltas leves, desde la tercera cometida, en un periodo inferior a tres meses.
- 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 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 visitarles.
- h) La embriaguez habitual o drogadicción de forma sistemática.
- i) La falta grave de higiene personal o negarse o impedir la limpieza diaria de la habitación de forma sistemática.
- j) Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- k) No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.

- l) La organización de cualquier juego o actividad con finalidad lucrativa y productora de beneficios particulares.

8.4.- Se consideran faltas muy graves

- a) La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.
- b) La agresión física o los malos tratos graves, de palabra u obra, a otros usuarios, personal del Centro o a cualquier persona que tenga relación con él.
- 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 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.

8.5.- Las sanciones a imponer serán:

- a) Por faltas leves:
 - o Amonestación verbal privada
 - o Amonestación individual escrita.
 - o Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta 2 meses.
- b) Por faltas graves:
 - o Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta 6 meses.
 - o Traslado forzoso del residente/usuario al domicilio
 - o suspensión de la condición de residente/usuario por un periodo no superior a dos meses, valorando las circunstancias familiares y sociales del interesado.
 - o 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 faltas muy graves:
 - o Suspensión de la condición de residente/usuario por periodo superior a un mes, traslado a otro centro o expulsión.
 - o Suspensión de la concesión de financiación de la Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de las Illes Balears para la estancia del usuario en centros de servicios sociales especializados de atención a personas mayores hasta un máximo de un año.
 - o Inhabilitación para obtener financiación de la Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de las Illes Balears para estancias en centro de servicios sociales especializados de atención a personas mayores hasta un máximo de dos años.
 - o Los usuarios sancionados por faltas graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electores que se celebren en el Centro mientras no quede cumplida o prescrita la sanción.
 - o La prescripción de las faltas y las sanciones se regirá por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Todas las sanciones que impongan la suspensión de la prestación otorgada (financiación de la plaza), sólo podrán afectar a las plazas concertadas y en todo caso, serán impuestas por el organismo competente de las Administración Pública.

En el supuesto de que la Dirección del Centro, oído el Consejo de Participación, considere que la falta cometida requiere la expulsión como sanción, la Dirección del Centro formulará la propuesta razonada a la Dirección Territorial para su resolución según proceda.

El residente/usuario sancionado siempre tendrá derecho a recurrir frente a quien corresponda.

Las sanciones a que se refieren los puntos anteriores se resolverán independientemente de las responsabilidades de carácter civil o penal reguladas por la legislación vigente en ese momento.

Graduación de las sanciones:

Calificadas las faltas, 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.

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.

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

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