



NEUROCARE
HOME

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN
INTERNO**

**CENTRO RESIDENCIAL Y UNIDAD DE
ESTANCIAS DIURNAS**

NEUROCARE HOME LEÓN

“BUENOS AIRES”

CASTRILLO DE SAN PELAYO (LEÓN)

Versión: 2 de febrero de 2022

INDICE

- 1. BIENVENIDA AL CENTRO.....página 3**
- 2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....página 4**
- 3. NORMAS DE ADMISIÓN.....página 9**
- 4. DERECHOS Y DEBERES.....página 10**
- 5. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN.....página 12**
- 6. REGIMEN DISCIPLINARIO Y PÉRDIDA DE CONDICIÓN DE
RESIDENTE.....página 13**
- 7. MUY IMPORTANTE.....página 15**

1- BIENVENIDA AL CENTRO

Artículo 1. – Bienvenida.

Bienvenido/a a la Residencia y Unidad de Estancias Diurnas Neurocare Home León “Buenos Aires”.

En este documento encontrará toda la información que necesita conocer sobre el funcionamiento del Centro para su estancia.

Con él queremos hacer su permanencia más confortable y agradable, facilitándole su primer contacto con la Residencia.

Todo usuario tiene derecho a tener una copia del Reglamento de Régimen Interno, que se entrega junto con el contrato de admisión.

El Reglamento está sujeto a posibles variaciones y/ o modificaciones para mejorar las condiciones de convivencia dentro del centro. Para que usted pueda conocer en todo momento estos cambios, en el tablón de anuncios se expone una copia actualizada a su disposición.

Artículo 2.- Misión.

La Residencia y el Centro de estancias diurnas prestan servicios geriátricos y gerontológicos. Nuestra misión es proporcionar calidad de vida a las personas mayores, aportando un nuevo hogar donde vivir y recibir atención y asistencia física, psíquica y social continuada, cubriendo sus necesidades y demandas.

Neurocare Home León “Buenos Aires” es una residencia y centro de estancias diurnas de personas mayores privada, destinada a servir de vivienda temporal o permanente y lugar de convivencia, prestando una atención integral continuada y especializada a sus usuarios.

Tiene como objeto general mejorar la calidad de vida de las personas mayores, fomentando la autonomía personal y proporcionando la ayuda, apoyos y estímulos necesarios para potenciar las capacidades residuales de cada uno de ellos:

- Ofreciendo un hábitat seguro, accesible y adaptado a sus necesidades funcionales y preferencias
- Proporcionando cuidados básicos de forma personalizada, tanto sociales como sanitarios
- Favoreciendo la integración e interrelación con el entorno social

Artículo 3.- Principios.

Los principios en que se fundamenta la Residencia y el Centro de estancias diurnas son los siguientes:

- a) Creemos que la calidad del servicio se encuentra en el aspecto humano, que se suma al trabajo técnico y material.
- b) Buscamos la dignidad de las personas mayores, a través del respeto, la libertad y la participación dentro del Centro.
- c) Vemos el Centro Asistencial como una familia formada por el personal, los usuarios y sus familias. La comunicación es el medio principal de convivencia.
- d) Si cuidamos al personal cuidaremos a nuestros usuarios.
- e) Trabajamos en equipo como medio de resolución de conflictos y motivación al personal.
- f) Fomentamos el desarrollo personal de todos los integrantes del centro.
- g) Consideramos fundamental la integración de la Residencia y el Centro de estancias diurnas dentro de la comunidad, así como la participación de los familiares con el objeto de evitar posibles desarraigos.

Artículo 4.- Objetivos.

Son objetivos básicos de la Residencia y el Centro de estancias diurnas:

- a) Prestar asistencia geriátrica integral.
- b) Conocer las necesidades físicas, psíquicas y sociales de los usuarios.
- c) Utilizar medidas preventivas para evitar problemas futuros.
- d) Potenciar la convivencia y crear un clima familiar y personalizado.
- e) Propiciar una relación humana entre el personal y los usuarios.
- f) Fomentar la participación en la vida diaria y la participación social en el usuario.
- g) Integrar la Residencia y el Centro de estancias diurnas dentro del medio social del municipio
- h) Prestar otros servicios sociales complementarios según las características de la Residencia (estancia diurna, estancia temporal, rehabilitación).

Artículo 5.- Características.

Para que usted pueda conocer mejor las características de la Residencia y el Centro de estancias diurnas, puede consultar la GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO, que se expone en el tablón de anuncios del centro y donde se recogen una breve descripción de las instalaciones y de los servicios que tiene a su disposición.

2- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6.- Organización del centro

El centro cuenta con 214 plazas aptas para personas dependientes para la prestación del servicio de residencia y 120 plazas de estancias diurnas aptas para personas dependientes.

Se trabaja desde el modelo de Atención centrado a la persona, que parte de la identificación de las capacidades y fortalezas de cada residente, así como en la toma de decisiones conjuntas por parte de profesionales, residentes y familiares, considerando a las personas dentro de su entorno y comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios se prestan desde las siguientes áreas organizadas en unidades:

1. Área de Gerencia y Dirección:

a. Funciones en relación con la organización del centro:

I. Planificación, dirección y supervisión de todos los servicios y actividades de la residencia.

II. Elaboración de objetivos de trabajo concretos a partir de la planificación general de gerencia, determinando, si es necesario, el calendario, los responsables y un correcto seguimiento.

III. Responsabilización y coordinación de las diferentes áreas de atención del centro residencial.

IV. Responsabilización de la gestión económica de la residencia.

V. Valoración anual del grado de calidad de los servicios y del grado de satisfacción de los usuarios.

VI. Actualización de la documentación oficial del centro y de la información correspondiente a los usuarios, cuidando del cumplimiento de los requisitos legales establecidos.

VII. Coordinación de la atención de los usuarios que se tengan que realizar en servicios e instituciones afines.

b. Funciones en relación con el personal del centro:

- I. Ejercer las funciones de jefe de personal
- II. Seguimiento de la formación continuada y el reciclaje de todo el personal, favoreciendo las relaciones interpersonales del equipo.
- c. Funciones en relación con las personas atendidas
 - I. Atención integral de calidad, con confort y seguridad, para todos los residentes, garantizándola durante las 24 horas del día y todos los días del año.
 - II. Cuidado en el respeto de los derechos de los residentes y su libre voluntad de ingreso o permanencia
 - III. Valoración de la atención y las necesidades de las personas atendidas, así como de los cambios que se puedan presentar.
 - IV. Fomentar y facilitar las relaciones personalizadas con los residentes y con la familia de los usuarios.
 - V. Potenciación de la participación de la familia del residente en la planificación de las actividades de la residencia.
 - VI. Solución a las quejas y/o sugerencias que puedan presentar los residentes o sus familiares.

2. Área de Atención Integral: Corresponden a este área las funciones técnico-asistenciales encomendadas a las unidades de ella dependientes:

- a. Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía
- b. Atención a la dependencia y capacidad funcional: soporte y mantenimiento de las capacidades instrumentales, para participar en actividades que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.

3. Unidad de Apoyo Personal y Social:

- a. Intervención Social y comunitaria, Información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.

4. Servicio de Promoción de la salud:

- a. Atención Médica: Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.
- b. Atención de Enfermería: Despliegue y seguimiento del plan de Atención Individualizada: Preventiva, tratamientos, seguimientos, curas, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a usuarios y familias.
- c. Fisioterapia: Mantenimiento de habilidades motrices y rehabilitación.
- d. Terapia Ocupacional: Mantenimiento y adaptación de Actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio. Atención Cognitiva: Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).
- e. Farmacia: control y gestión de la medicación

Cada usuario contará con un Plan de Apoyos, que se integra en el Programa de Atención Individualizado, (P.A.I) desarrollado por el Equipo Interdisciplinar, así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención. Periódicamente se evaluará dicho Programa Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias de cada usuario.

Las familias o tutores de los usuario, así como los propios residentes que por sus capacidades puedan hacerlo, son invitados a participar y consensuar estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en el Centro.

5. Área de Servicios Generales: Corresponde a este área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes:

- a. Recepción, Control, Comunicaciones y vigilancia.
- b. Cocina: Elaboración de dietas especiales, control dietético de los alimentos y supervisión de higiene y manipulación de alimentos
- c. Limpieza.

- d. Mantenimiento.
- e. Lavandería.

6. Área de Administración: Corresponde a esta unidad:

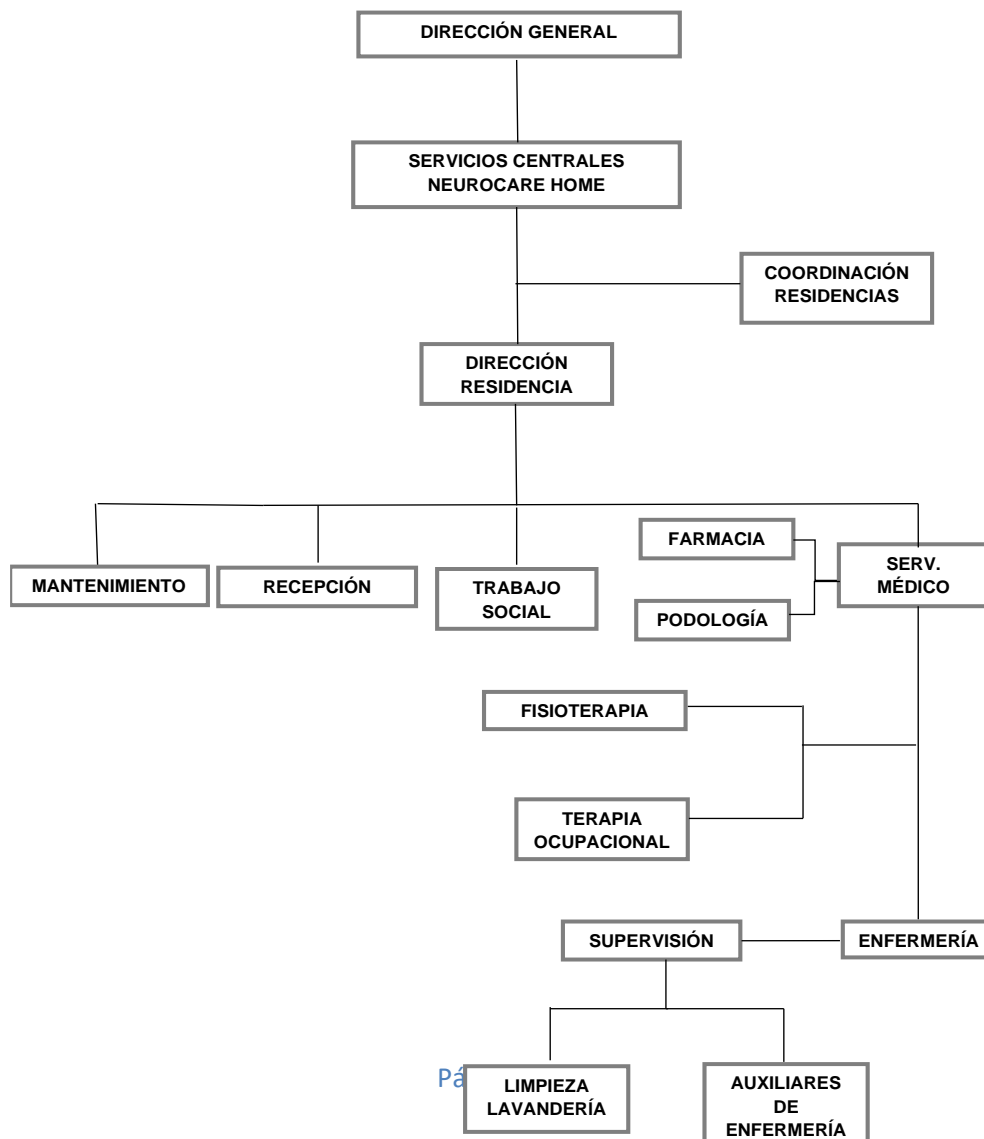
- a. La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes y personal.
- b. La tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- c. La gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro.
- d. El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas funcionales.

7. Otras prestaciones complementarias:

- a. Peluquería.
- b. Podología.
- c. Servicios religiosos.
- d. Servicio de gestiones personales y acompañamiento.
- e. Servicio de gestión de ortopedia y ayudas técnicas.
- f. Servicio de cuidado de la ropa: etiquetado y arreglos de costura específicos.

Los servicios están interrelacionados y el funcionamiento del Centro, se basa en procedimientos transversales que implican a todos ellos en el contexto de trabajo en equipo.

Artículo 7.- Organigrama



3.- ÓRGANOS DE GESTIÓN, PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN.

A.- LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN.

Artículo 6.- Comité de Dirección

El comité de Dirección es el responsable de la gestión de la Residencia y el Centro de estancias diurnas y plantea su actuación desde la misión y principios establecidos en el presente Reglamento.

Se compone de los siguientes integrantes:

- a) El director representante de la Residencia y encargado de planificar, coordinar y supervisar las actividades que se realizar en el recurso.
Asume también la función de coordinación del sistema de calidad de la Residencia.
- b) El responsable del departamento Social, encargado del bienestar social de los usuarios y de su integración en la residencia, la familia y la comunidad.
- c) El responsable del servicio sanitario, encargado de la prevención y de la asistencia médica, incluyendo las actividades físicas y de rehabilitación.
- d) El responsable de la Administración, encargado de los temas económicos y financieros.
- e) El responsable de los Servicios generales, entre los cuales se encuentran las tareas de limpieza, lavandería, lencería, mantenimiento, cocina y comedor.

Algunas de las responsabilidades indicadas pueden recaer en la misma persona.

Artículo 7.- El equipo gerontológico interdisciplinar.

El personal de atención directa lo compone un equipo gerontológico interdisciplinar, y sus objetivos son:

- a) Transmitir y aplicar el cumplimiento del presente Reglamento para el buen funcionamiento de la Residencia.
- b) Establecer una línea fluida de comunicación entre todos los profesionales de la Residencia para responder con eficacia a las necesidades y problemas.
- c) Analizar los aspectos físicos, psíquicos y sociales de cada uno de los usuarios estableciendo objetivos comunes.
- d) Utilizar los criterios de actuación de todo el personal para la realización de las tareas con seguridad, profesionalidad y calidad.
- e) Coordinar las actividades para un mejor aprovechamiento de los recursos de la Residencia.
- f) Colaborar con los otros profesionales.

Artículo 8.- Horarios

El centro presta servicios 24 horas los 365 días del año.

El Centro de estancias diurnas presta atención todos los días del año, en horario diurno, entre las 8 y las 20 horas. Su funcionamiento habitual es de lunes a viernes, pero puede prestar el servicio también los fines de semana y festivos, bajo demanda.

El horario de información es continuado, si bien se recomienda contactar con los profesionales de 10 a 14h y/o de 16 a 18h.

El horario de visitas es igualmente continuado, rogando se respeten las horas de descanso, comedor y actividades de los usuarios.

El/la residente podrá recibir visitas (familiares, allegados, amigos) durante el horario recomendado establecido, que, en nuestro centro, como mínimo, será de diez (10) horas diarias y estará expuesto en el tablón de anuncios del centro.

Por norma habitual, se establece de 10:00 a 20:00h todos los días de la semana.

Se incluye la posibilidad de acceso a las habitaciones a familiares o amigos del residente acompañados por los propios residentes o personal de la unidad.

El centro se reserva el derecho a organizar los servicios y horarios de la forma que estime más conveniente para su correcta prestación, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

Artículo 9.- Normas básicas de funcionamiento.

Deseamos que todas las personas que viva en la residencia y el centro de estancias diurnas encuentren un clima familiar y lleno de seguridad, tranquilidad y afectividad.

Al convivir con otras personas se hace necesario el respeto hacia los demás. Y el respeto se manifiesta en lo siguiente.

- a) Mantener una higiene adecuada.
- b) Cuidar el aspecto personal. Fuera de la habitación se irá con ropa de la calle.
- c) Mostrarse con educación y respeto en la relación con los demás.
- d) No coger prendas de ropa ni objetos del resto de los residentes sin su permiso.
- e) Procurar no haber ruidos en horas de descanso o cuando algún compañero se encuentre enfermo.
- f) Resolver los problemas con el resto de usuarios mediante el dialogo y no con la discusión, tratando de llegar a un acuerdo y entendimiento siempre.
- g) No entrar en las habitaciones de los otros usuarios sin haber sido invitado previamente.

Es necesario que todos los residentes sean responsables de cumplir las normas mínimas de funcionamiento que a continuación se detallan:

- a) Todos los usuarios (excepto en el caso de cláusulas de limitación) tienen plena libertad para entrar o salir en la Residencia y el centro de estancias diurnas cuando lo desean, teniendo la precaución de avisar a la salida y a la entrada del recinto, donde se realizará un registro de control.
- b) Los diferentes servicios de la Residencia y el centro de estancias diurnas tienen un horario establecido que hay que seguir con exactitud para favorecer el buen funcionamiento.
- c) La residencia y el centro de estancias diurnas es un nuevo hogar y como tal hay que cuidar y utilizar con cuidado sus instalaciones, mobiliario y objetos. Algunas medidas a adoptará para el cuidado del centro son:
 - Apagar las luces y los grifos al salir de la habitación para evitar accidentes y ahorrar energía.
 - No manipular la televisión del salón social, avisar al encargado para que lo haga.
 - No subir más personas de las indicadas en el ascensor.
 - Residentes, empleados y visitas no pueden fumar dentro de la residencia
 - Existe un lugar habilitado para los residentes fumadores, por lo que se ruega hacerlo únicamente en las zonas indicadas para ello.
- d) Para conseguir un ambiente más familiar se pueden realizar cambios en la habitación sin modificar las instalaciones, y también está permitido traer enseres y elementos decorativos personales.

- e) Mientras el personal de limpieza esté en la habitación, se facilitará su labor saliendo de la misma. Se colaborará en lo posible con el servicio de limpieza manteniendo limpia y ordenada la habitación.
- f) Estas prohibido extender ropa al exterior del edificio y tirar basura por las ventanas o servicios.
- g) Se podrá hacer cambios de habitación cuando las circunstancias de convivencia así lo exijan, por indicación médica y por circunstancias de convivencia en la residencia. Debe solicitarse siempre el mismo a la dirección del centro.
- h) Cada usuario tendrá asignado en el comedor una mesa junto a otros usuarios. Los cambios serán efectuados por la Dirección cuando las necesidades del servicio así lo exijan. Se puede solicitar cambio de mesa al personal encargado.
- i) Si un día no se acudiese a comer en el comedor se avisará en recepción con un día de antelación como mínimo.
- j) El menú será igual para todos los usuarios excepto para aquellos que tengan dietas especiales establecidas por el servicio médico.
- k) Las comidas solo serán servidas en la habitación por preinscripción médica, cuando la situación del usuario lo exigiera.
- l) Las prendas de vestir de cada usuario habrán de ser cosidas con su nombre y apellidos para evitar las pérdidas cuando se envían al servicio de lavandería.
- m) Si encuentra o pierde algún objeto lo tendrá que comunicar a la recepción.
- n) Las averías y otras anomalías que sean observadas en las instalaciones mobiliario y enseres de la Residencia deberán ser comunicadas.
- o) La residencia tiene hoja de reclamaciones que se instalaran en sitio visible y con el buzón de sugerencias a disposición de los usuarios.

Artículo 10.- Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, dirigiéndose a la Dirección del mismo, todas las iniciativas, reclamaciones y agradecimientos que se deseen presentar se podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión del Centro:

- Buzón de sugerencias
- Encuestas de satisfacción
- Libro de agradecimientos y felicitaciones

Por otra parte, existen hojas de reclamaciones y sugerencias específicas, según lo contemplado en las normativas de autorización y funcionamiento de Centros, ubicadas en las dependencias administrativas del Centro.

También se pueden presentar telemáticamente a través del correo electrónico residenciabuenaosaires@neurocarehome.es

3- NORMAS DE ADMISIÓN

Artículo 11.- Admisiones.

Los requisitos para ingresar en la Residencia y el centro de estancias diurnas son los siguientes.

- a) No padecer enfermedad infecciosa o contagiosa.
- b) Ingresar voluntariamente y en caso de incapacidad u otros motivos, tener la autorización judicial correspondiente.
- c) Ser persona mayor de 65 años.
- d) Ser persona mayor de 60 o más años, discapacitados psíquicos.
- e) Excepcionalmente, podrá ingresar si se es persona menor de 60 años que tenga diagnosticada demencia tipo Alzheimer.
- f) Es condición necesaria el previo y libre consentimiento de la persona ingresada que se realizará mediante declaración escrita firmada por el interesado en los procedimientos

iniciados de oficio o por la firma de la solicitud, en los procedimientos iniciados de parte.

El procediendo a seguir para la admisión en la residencia será el siguiente.

- a) Entregar la documentación de solicitud de ingreso.
- b) Se realizará unas valoraciones funcionales y cognitivas del solicitante.
- c) El comité de Dirección de la residencia siguiendo las directrices del área de Bienestar Social, aceptara o denegara la solicitud de ingreso.
- d) Se firmará un contrato de Admisión entre el nuevo usuario, el responsable del mismo y la dirección de la residencia, donde se regulará de forma contractual la relación, entre el interesado y el centro.
- e) Entregar los siguientes documentos.
 - DNI/NIE/Pasaporte del RESIDENTE y copia del DNI/NIE/Pasaporte de la persona de referencia
 - Tarjeta de la Seguridad Social del RESIDENTE o del seguro médico privado correspondiente
 - Informe médico reciente y toda la documentación e información de importancia para el adecuado cuidado del RESIDENTE (alergias, patologías previas, pautas de medicación, etc.)
 - Copia de la sentencia de incapacidad o internamiento involuntario, si procediese
 - Copia del certificado del reconocimiento oficial de la situación de dependencia, si lo tuviese
 - Justificante del número de póliza del seguro de decesos, si la tuviese
 - Copia de la cartilla bancaria en la que figuren los datos del titular y cuenta de cargo con el código IBAN.
 - Relación de teléfonos y direcciones de familiares.
 - En el caso de necesidad de derivación hospitalaria, especificar el hospital en el que se tiene su expediente y antecedentes médicos.

Los usuarios que soliciten su ingreso, acogidos al amparo de cualquier tipo de concierto realizado con la administración habrán de aportar además de la documentación anteriormente mencionada, los documentos que exija ese concierto.

Artículo 12.- Situaciones de ingreso

El nuevo usuario tendrá dos situaciones de ingreso en el centro.

- a) Periodo de adaptación y observación. Dicho periodo permitirá la verificación por parte del RESIDENTE y/o su RESPONSABLE de las condiciones en que se desarrolla la vida cotidiana y la atención y cuidados que se ofrecen. Durante este periodo ambas partes pueden resolver el contrato unilateralmente, retornando el depósito de garantía, sin necesidad de preaviso, siempre que el RESIDENTE esté al corriente de pago de todos los servicios prestados por el CENTRO. Si, durante dicho período, se apreciaran circunstancias personales que impidieran la atención adecuada del interesado en la residencia o su incapacidad para adaptarse a la vida del CENTRO, se emitirán los informes pertinentes para resolver lo que proceda, en aras del mayor beneficio del interesado. Este periodo tendrá una duración de 30 días.
- b) Estancia definitiva. Transcurrido este período de adaptación, el interesado consolidará su condición de residente, momento desde el que, cualquiera de las partes, deberá comunicar su voluntad de rescindir el contrato con un preaviso de QUINCE (15) días

Artículo 13.- Condiciones Económicas.

Los precios se establecerán según los cuidados y grado de asistencia que requiera el residente por su situación física y mental, actualizándose en cada momento de cambio según las condiciones recogidas en el contrato de admisión.

Las cuotas se pagarán, por adelantado en los cinco primeros días de cada mes a través de domiciliación bancaria.

No está incluido en la tarifa el material de protección sanitaria para uso de residentes, que correrá a cargo de estos en caso de necesidad. Específicamente, se acuerda que el material de protección sanitaria de los residentes (tipo mascarillas quirúrgicas, mascarillas FFP2, guantes, batas/monos impermeables, etc.) no está incluido en la tarifa. El CENTRO se reserva el derecho a su facturación, incluyéndolo en el cobro de servicios adicionales, en función de la necesidad y el uso del mismo.

4. DERECHOS Y DEBERES

CATÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

Artículo 14.- Derechos de las personas usuarias.

De conformidad con la normativa reguladora en materia de servicios sociales y sobre la atención y protección a las personas mayores de Castilla y León, se establecen los derechos de los usuarios, que son:

- a) A la asignación de una plaza, que no tendrá la condición de inamovible, en función de una atención individualizada acorde con sus necesidades.
- b) A su seguridad y acogida de la Residencia como nuevo hogar.
- c) Promover su autonomía sea cual fuera el alcance de sus limitaciones, en consonancia con sus preferencias y en línea con sus intereses.
- d) A recibir cuidados básicos y asistencia física, psíquica y social.
- e) Recibir de los profesionales que prestan servicio en el centro un trato personalizado, afectuoso, digno y respetuoso con su intimidad, identidad y creencias.
- f) A ser tratados con respeto por parte del todo personal y del resto de usuarios.
- g) A ejercer con libertad dentro de sus limitaciones físicas y mentales y teniendo presente que la libertad de una persona acaba donde empieza el derecho de la otra.
- h) Mantener relaciones tan cercanas como sea posible con su familia, con los amigos y personas significativas en su vida y con el entorno social.
- i) A participar en la comunidad en que se encuentra el recurso.
- j) Recibir información, en particular sobre su situación personal y familiar, sus derechos y deberes, y su vida en el centro, y a un asesoramiento técnico sobre estas cuestiones.
- k) Participar, activa y responsablemente, de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten y en la organización, programación y desarrollo de la vida en el centro.
- l) Expresar su opinión con libertad, a comunicarse con la dirección o responsable del centro, su profesional de referencia y resto de profesionales del centro, y a presentar peticiones, sugerencias y quejas.
- m) Preservar la confidencialidad de sus datos personales y familiares.
- n) A utilizar las instalaciones y servicios del Centro de acuerdo con las normas establecidas o que se establezcan en lo sucesivo y con las características de los mismos.
- o) A que su régimen de vida, tanto en el alojamiento, manutención, asistencia integral, intervenciones y tratamientos propuestos por el equipo técnico, se desarrollen con respeto a su privacidad, su autonomía y capacidad de elección, teniendo en cuenta la satisfacción de sus aspiraciones y capacidades personales y el ejercicio de todos sus derechos cívicos y sociales. En dicho ejercicio no podrá menoscabar los derechos legítimos de otras personas usuarias.
- p) A ser tratadas sin discriminaciones por razones de edad, raza, sexo, religión o circunstancias personales o sociales.
- q) Al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, siendo atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto en la relación convivencial como en su

caso, en la ayuda física que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida diaria por parte de las personas responsables del servicio y de otras personas usuarias, sus representantes, sus familiares y personas allegadas.

r) A ser informados sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su condición de usuario.

s) A la privacidad, preservar su intimidad personal y relacional y a la confidencialidad y no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales o, estén a disposición del Centro o de sus trabajadores.

t) A exponer sus sugerencias quejas, desacuerdos y propuestas relativas a la mejora de los servicios.

u) A Participar en la gestión del centro a través de los órganos de representación y participación establecidos.

Artículo 15.- Deberes de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los centros de carácter social para personas mayores, en el marco de la legislación en materia de servicios sociales y atención y protección a las personas mayores en Castilla y León, tendrán los siguientes deberes:

a) Respetar a las demás personas usuarias y al personal que preste sus servicios en el centro, comportándose correctamente con ellos.

b) Crear un clima de convivencia confortable mediante el respeto, la tolerancia y la colaboración con el personal y los usuarios.

c) Cumplir las obligaciones establecidas en el presente reglamento y compromisos contraídos con el Centro.

d) Cumplir las normas que rijan el funcionamiento y la ordenación de la vida del centro y las indicaciones que reciban de los profesionales en el ejercicio legítimo de sus funciones, especialmente en lo referente al régimen de salidas del centro, para lo que se precisará la comunicación de las mismas.

e) Cumplir las instrucciones emanadas por la Dirección y facilitar el trabajo del personal.

f) Utilizar adecuadamente las dependencias y objetos del centro, cuidar las propias pertenencias y respetar las de las demás personas usuarias.

g) Respetar y colaborar en el mantenimiento y buen uso de las instalaciones del Centro, responsabilizándose de los daños y perjuicios que pueda ocasionar dentro y fuera de la Residencia

h) Contribuir en la mejora de los servicios de la Residencia, informando todas las anomalías que observe.

i) Cumplir los acuerdos y compromisos convenidos con el centro.

j) Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar la convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicio en el Centro.

k) Guardar las normas de higiene, aseo y orden, tanto en su persona como en las dependencias del centro.

l) Observar lealtad, veracidad y solidaridad tanto en la solicitud de servicios del centro como en la formulación de quejas y reclamaciones.

m) Abonar puntualmente el importe correspondiente a la liquidación de estancias

n) Favorecer la integración social de la residencia de forma adecuada

5. LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN.

Invitamos a todos los usuarios/ as a tomar una actitud activa ante la vida.

Ponemos los medios para la participación social del usuario en el Centro, como manera de incrementar la calidad de vida y disminución del progresivo deterioro físico y mental.

Artículo 16. -El Consejo del centro

Es el órgano representativo y delegado de los usuarios.

Estará constituido por los representantes elegidos de los usuarios y por un representante de la empresa.

La elección de los representantes se realizará entre los propios usuarios de la Residencia cada dos años de manera directa, libre y secreta y siempre que su salud les permita seguir en el órgano representativo.

Se celebrarán reuniones periódicas entre los integrantes del Consejo de representación. Las reuniones se realizarán cada trimestre, salvo que se convoquen reuniones extraordinarias a decisión del propio Consejo.

Las funciones del Consejo son las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen interno.
- b) Revisar el Reglamento de Régimen Interno para su posible modificación y posterior propuesta al Director, con el fin de que eleve la propuesta a los servicios centrales.
- c) Facilitar la buena marcha de la Residencia para conseguir el bienestar de todos los integrantes de este recurso asistencial.
- d) Informar a todos los usuarios de las actuaciones realizadas por el Consejo, los recursos y actividades de la Residencia y de todo lo que pueda ser de su interés.
- e) Motivar la participación y colaboración en las actividades sociales de la residencia.
- f) Fomentar las relaciones con la Comunidad.
- g) Solicitar ayuda y asesoramiento a los técnicos.
- h) Favorecer la convivencia la solidaridad y la integración social.
- i) Conceder distinciones a los usuarios que han tenido una actuación destacada en el buen funcionamiento de la residencia
- j) Proponer ideas y actividades de toda índole al departamento técnico.
- k) Elevar al comité de Dirección las posibles deficiencias que se pueden presentar en la Residencia, tanto en su estructura como en su personal.

Artículo 17.- Comisiones de trabajo.

Todo usuario puede dirigirse al Consejo de representación o al departamento social y manifestar sus capacidades, intereses, ideas y deseo de actividades (manuales, recreativas, sociales, etc....) para estudiar las posibilidades de realización. Una vez aprobada por la dirección la actividad propuesta, se formará una comisión de trabajo, formada por un grupo de usuarios interesados, que se encargará del funcionamiento y desarrollo de esta actividad.

4. REGIMEN DISCIPLINARIO Y PÉRDIDA DE CONDICIÓN DE RESIDENTE

Cualquier incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Régimen Interno, especialmente las que afecten a los derechos de los usuarios, y que dificulte la convivencia o que suponga una grave alteración del funcionamiento del Centro, podrá dar lugar a la adopción de medidas correctoras y reparadoras de los hechos acaecidos bajo el criterio de la Dirección del mismo.

Artículo 18. Faltas y Sanciones.

Las faltas sujetas a sanciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Son faltas leves.

- a) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el Centro.

- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- c) La falta de colaboración en el seguimiento de los tratamientos prescritos.

Son faltas graves.

- a) La reiteración de las faltas leves, desde la tercera cometida, en un periodo de 6 meses.
- b) Alterar las normas de convivencia de forma habitual creando situaciones de malestar en el Centro, del personal o de cualquier residente/usuario
- c) Proferir amenazas, coacciones, injurias o calumnias contra usuarios, personal o cualquier otra persona vinculada con el centro.
- d) Robo.
- e) La demora injustificada de una mensualidad en el pago de la estancia.
- f) Ausentarse de la Residencia sin previa comunicación cuando la ausencia tenga una duración superior a 12 horas.
- g) La vulneración de las normas de régimen interior, salvo cuando sean constitutivas de falta leve.
- h) Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

Son faltas muy graves

- a) La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida, en un periodo de 6 meses.
- b) La agresión física o malos tratos psíquicos, físicos o sexuales graves a otros usuarios, personal del centro a cualquier otra persona vinculada con el mismo.
- c) La demora injustificada de 2 mensualidades en el pago de la estancia.
- d) El incumplimiento, falseamiento, ocultación y omisión de declaraciones, documento o datos relevantes relativos a la condición de usuarios previsto en la normativa vigente.
- e) Crear de forma reiterativa, situaciones de peligro, consecuencia de malos hábitos (fumar, beber, utilizar medicamentos o alimentos no permitidos).
- f) Ausentarse de la Residencia sin previa comunicación cuando la ausencia tenga una duración de 24 horas.

Las SANCIONES que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior serán las siguientes.

Faltas leve.

- a) Amonestación verbal privada.
- b) Amonestación individual por escrito
- c) Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdico y de participación en actividades del centro de hasta 1 mes.

Faltas grave.

- a) Amonestación individual por escrito
- b) Prohibición del derecho al disfrute de los servicios lúdicos y de participación en actividades del centro de hasta 6 meses.
- c) Suspensión de los derechos de residente/usuario por un periodo no superior a 2 meses.

Faltas muy grave.

- a) Suspensión de los derechos de residente/usuario por un período de dos a seis meses.
- b) Pérdida definitiva de la condición de residente/usuario del Centro, conllevando esto la expulsión del Centro.

Artículo 19. Pérdida de la condición de residente

El contrato tendrá una duración indefinida, pudiendo ser resuelto por cualquiera de las causas siguientes, que supondrán la pérdida de la condición de residente

- Por voluntad del residente, debiendo comunicarlo fehacientemente a la dirección del centro con al menos quince (15) días de antelación a la fecha en que desee que la

relación quede extinguida. en caso contrario, se cobrará al practicar la liquidación hasta un máximo de quince (15) días.

- Por voluntad de cualquiera de las partes por incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones asumidas por la contraparte en el contrato, en el Reglamento de Régimen Interno, en los derechos y obligaciones del residente o en la normativa aplicable, siempre que, notificado el incumplimiento a la otra parte, ésta no la subsanase en el plazo máximo de quince (15) días naturales.
- Por fallecimiento del residente. En tal caso, se comunicará de inmediato a la persona de referencia.
- Por impago de cualquier factura o de falta de pago de la fianza, por cualquiera de los obligados a ello, dando lugar a la resolución de pleno derecho del contrato previa comunicación al residente y/o responsable. El centro podrá resolver unilateralmente el contrato en un plazo no inferior a quince (15) días desde la comunicación de dicha circunstancia al residente y/o la persona de referencia, siempre que dicho incumplimiento no haya sido subsanado en el plazo de quince días naturales.
- Por concesión al residente de plaza pública por la administración correspondiente. Se deberá aportar justificante oficial de la concesión de la plaza concertada. En caso contrario, se procederá a cobrar, al practicar la liquidación, hasta un máximo de quince (15) días, aplicándose las mismas condiciones que en la baja por voluntad del residente indicadas anteriormente.
- Por haber sido sancionado con una falta muy grave, dando lugar a su expulsión como residente.

MUY IMPORTANTE

- Diríjase al personal de la Residencia y el centro de estancias diurnas de manera respetuosa.
- El usuario que por cualquier motivo se ausente del Centro, tendrá pleno derecho a la reserva de su plaza, siempre que se encuentre adecuadamente atendidas y satisfechas las obligaciones pecuniarias correspondientes a su cuota mensual.
- Cuando el usuario no disfrute plenamente de sus facultades psíquicas y mentales, y quiere ausentarse de la Residencia, su representante tendrá que conocer el hecho y firmar la autorización correspondiente.
- El residente gozará de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro. en aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o cognitiva, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad del residente, se establecerán las medidas y/o restricciones de protección y control que se necesiten, prescritas por el médico y con conocimiento y firma del familiar-responsable-tutor o representante.
- En el momento del ingreso el residente debe aportar sus bienes de uso cotidiano: ropa, calzado, ayudas técnicas, ortesis o prótesis, productos aseo particulares, bolso, etc. El centro comprobará que los bienes que aporta son los necesarios para la correcta estancia en el centro.
- El residente podrá depositar dinero y/u objetos de valor, bajo inventario, en la caja fuerte del centro, que quedarán custodiados por la Dirección del mismo. El centro sólo se hace responsable del dinero u objetos de valor introducidos cuando hayan sido depositados en la caja fuerte de la misma, bajo inventario, declaración de valor adecuadamente justificada, y previa presentación del correspondiente recibo por parte del residente.
- El centro no se hace responsable de cualesquiera otros objetos de valor o dinero que pudiera tener el residente y no hayan sido depositados en la forma indicada.
- El centro no se hace cargo de los objetos extraviados o deteriorados en el Centro, tales como prótesis de uso personal (como pueden ser gafas, audífonos, dentaduras), relojes, joyas, etc

- Por el riesgo que comporta para la salud e integridad de usted y de los demás, queda absolutamente prohibido:
 - a) No hacer caso de las indicaciones sanitarias del Servicio Sanitario (dieta, medicación, etc.). ¡NO SE AUTOMEDIQUE! El servicio sanitario está a su disposición para prescribirle los medicamentos que necesita. Está totalmente prohibido disponer de medicación en las habitaciones.
 - b) Guardar o utilizar en las habitaciones estufas, braseros, cocinas, camping-gas o cualquier otro aparato peligroso.
 - c) Guardar alimentos en las habitaciones, porque con el tiempo se olvidan y se descomponen produciendo malos olores, intoxicaciones o enfermedades.
 - d) Ausentarse de la residencia durante la noche o varios días sin comunicarlo al centro. Póngase en contacto con el departamento de Trabajo Social para informarlo. Allí le entregaran la medicación y documentación que precise, y se encargaran de recoger los datos del domicilio y teléfono de la estancia para comunicar con usted en caso de necesidad.
 - e) La residencia no puede responsabilizarse de los daños ocasionados por no seguir las recomendaciones.

LA DIRECCIÓN DEL CENTRO QUEDA SIEMPRE A SU DISPOSICIÓN PARA TODO LO QUE PUEDA NECESITAR