



RESIDENCIA LAS MIMOSAS

Calle Retama nº 12 – 28979 Serranillos del Valle (Madrid)

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Plazas concertadas con la Comunidad de Madrid.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Es objeto del presente reglamento regular el régimen interior de las Residencias para personas mayores concertadas con la Comunidad de Madrid, para su conocimiento y aplicación por los usuarios, sus familiares y el personal de los centros, con el objetivo de asegurar la más adecuada prestación del servicio y la mejor convivencia.

CAPITULO I

Derechos y deberes, Incorporación, bajas, traslados y ausencias de los residentes

Artículo 2. *Derechos de los residentes.*

1. Los residentes gozan de los derechos y están sometidos a las obligaciones que les reconoce e impone el ordenamiento jurídico.
2. Toda persona como usuaria de un centro de servicios sociales, goza de los derechos reconocidos en el “Decálogo de derechos del usuario de centros de servicios sociales y/o servicios de acción social” previstos en el artículo 14 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, y en particular:



1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
 2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
 3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
 4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
 5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
 6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
 7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
 8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
 9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
 10. A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.
3. Conforme se dispone en el artículo 14.2 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, el ejercicio de los derechos señalados en los apartados 2, 5 y 9, podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.
4. El derecho a la información del residente y su participación en lo referente a intervenciones sanitarias o de carácter asistencial se entenderá en los términos y con los límites establecidos en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.



5. Conforme a la normativa vigente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, en concreto el artículo 41 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, y para dar cabida a los sistemas de participación democrática de los usuarios y siguiendo las directrices del reglamento de Organización y Funcionamiento de los órganos de participación y representación de los usuarios, existen en el centro dos órganos de participación: la Asamblea General y el Consejo de Usuarios. Para la elección del Consejo de Usuarios se abrirá un proceso electoral libre y participativo, junto con la creación de una mesa Electoral. En el tablón de anuncios se publicará la convocatoria de las elecciones al Consejo, y en ella constará el número de miembros a elegir, el censo electoral y el calendario electoral

Artículo 3. Deberes de los residentes

1. Toda persona como usuaria de un centro de servicios sociales, tiene como obligaciones las previstas en el artículo 15 de la *Ley 11/2002, de 18 de diciembre*:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de incorporación al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

2. Asimismo, tendrán obligación en los términos fijados en el presente reglamento:

- a) Cumplir las instrucciones emanadas por la dirección de la residencia.
- b) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen.
- c) En el caso de plazas de financiación parcial, a abonar el precio establecido en el contrato de atención, y sus actualizaciones, así como el precio y sus actualizaciones de aquellos gastos por los servicios no incluidos en aquel.



d) Comunicar cualquier variación de sus ingresos que pueda repercutir en la determinación del precio público exigible y abonar puntualmente su cuantía.

e) Los residentes no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamento, ni alimentos, a excepción de golosinas, caso de no ser diabéticos. Se agradecerá a familiares y amigos que no entreguen a los residentes ningún tipo de alimento, bebida o tabaco que no sean controlados por el personal sanitario del centro.

f) Serán a cargo del residente los daños causados por su culpa, tanto a instalaciones y propiedades de la residencia, como a los demás residentes.

Artículo 4. *Publicidad de los derechos y deberes*

El Decálogo de derechos del usuario y sus deberes estará expuesto en lugar visible en la residencia.

Artículo 5. *Incorporación y recepción del residente*

1. La incorporación y recepción del nuevo residente tiene por objeto fundamentalmente facilitar la adaptación y la superación de problemas que de ello se puedan derivar. A lo largo de dicho proceso se realizará un seguimiento personalizado sobre su adaptación, informando a la familia cuando así lo requieran las circunstancias.

El centro deberá informar al nuevo residente y al familiar o persona que le acompañe, de los servicios que se prestan y las normas básicas funcionamiento del centro.

2. La unidad correspondiente elaborará y recogerá la información necesaria para el ingreso del residente. En todo caso, a la firma del documento de incorporación se dejará constancia de la entrega al residente o su representante legal del Reglamento de Régimen Interior, así como la aceptación del ingreso.

3. Para el ingreso deberá constar el consentimiento expreso de la persona usuaria y en su defecto, serán de aplicación las normas establecidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil en relación con la capacidad de las personas y el protocolo establecido en el documento de incorporación.

5. El área o unidad especializada practicará el reconocimiento médico y abrirá el historial médico y de enfermería, y la correspondiente historia social de cada residente.



Artículo 6. *Motivos de baja*

1. En el caso de usuarios de plazas financiadas con fondos públicos, se producirá la baja del residente por los siguientes motivos:

- a) Renuncia voluntaria, que deberá constar fehacientemente
- b) Por ocultación o falsedad en los documentos o datos aportados que hayan dado lugar a la adjudicación de la plaza.
- c) Por dejar de reunir los requisitos que dieron lugar a la adjudicación de la plaza.
- d) Por el incumplimiento reiterado y sistemático del deber de abonar el precio público o la aportación económica establecida por la legislación vigente.
- e) Por traslado del residente
- f) En caso de residentes con grado de dependencia reconocido, por la revisión de su Programa Individual de Atención
- d) Por fallecimiento

Esta baja se realizará mediante resolución del la Dirección General competente en materia de Personas Mayores de la Comunidad de Madrid de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo 7. *Traslados*

En el caso de residentes que ocupen una plaza pública concertada con la Comunidad de Madrid podrá disponer el traslado de residentes entre centros, en los siguientes supuestos:

- a) A petición del interesado, transcurridos tres meses desde la finalización del periodo de adaptación o un año desde el último traslado.
- b) Con motivo de una reestructuración.
- c) Por causa de fuerza mayor
- d) Como consecuencia de la aplicación de medidas correctivas en caso de incumplimiento de las normas de convivencia



e) De oficio, cuando concurren circunstancias que lo hagan necesario para garantizar la adecuada atención al mismo.

Los traslados se realizarán mediante resolución de la Dirección General competente en materia de Personas Mayores de la Comunidad de Madrid de acuerdo con la normativa vigente.

El residente se compromete a poner en conocimiento de la residencia el traslado que le haya sido comunicado o su renuncia a la plaza adjudicada en el plazo más breve posible, en los casos de plaza pública.

Asimismo, los usuarios privados, deberán anunciar la baja voluntaria o traslado con un preaviso de 15 días. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar un máximo de 15 días como compensación.

Artículo 8. Régimen de salidas y ausencias.

1. Los residentes que deseen pernoctar fuera de la residencia deberán notificarlo previamente al centro *con suficiente antelación*.

2. Las ausencias de los usuarios de plazas concertadas que superen los 45 días en cada año natural, podrán ocasionar la pérdida del derecho a la plaza salvo si se producen por hospitalización o se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería competente en materia de servicios sociales, las justifiquen. *En dichos casos de reserva de plaza (hospitalización sin límite de tiempo), el residente abonará a la residencia el 45% del importe que hubiera debido satisfacer a la misma en caso de ocuparla realmente.*

3. Independientemente de la naturaleza y duración de las salidas, los residentes sometidos a control específico podrán ser reconocidos previamente por el facultativo, equipo interdisciplinar o en su caso por el área competente, quien les informará sobre la conveniencia o no de la misma, si bien la decisión última y la responsabilidad corresponderá al residente, en los términos y con las limitaciones establecidas en la legislación civil vigente en materia de adopción de medidas judiciales de apoyo a personas con discapacidad.

4. Antes de la salida del residente se le deberá entregar el tratamiento que tenga pautado para garantizar la continuidad de la atención.

5. Independientemente de su duración, las ausencias no interrumpirán la obligación de satisfacer el importe de la estancia y demás servicios dejados de disfrutar durante el citado periodo, en los términos establecidos en el documento de incorporación.



6. El cambio de la fecha de retorno deberá ser comunicada por el residente, con la suficiente antelación y en el momento del regreso se personará en recepción, o en la unidad de control, comunicaciones y vigilancia.

7. En el caso de habitaciones con llave, a la salida se entregarán en recepción o en la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia.

8. *En caso de ausencia voluntaria de un usuario privado, no superior a 45 días anuales, se reservará la plaza pero la Residencia podrá cobrar el precio de estancia, con deducción de la parte correspondiente al coste de la alimentación y otros servicios, en relación al artículo 13 del presente Reglamento, por pensión completa en la cuantía de 10 (diez) euros/día con su oportuna actualización. Las ausencias forzosas transitorias del usuario privado por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar, comportan la reserva de la plaza, sin límite de tiempo, en las mismas condiciones económicas antes citadas.*

9. *Tanto las salidas como la comunicación con el exterior de los residentes son libres y sin ningún tipo de cortapisa por parte de la residencia. No obstante, en el caso de las salidas, la residencia no se hace responsable de los daños, perjuicios, etc., que reciba o provoque el residente a terceros, fuera del centro, a no ser por causa de una actividad del centro realizada en el exterior.*

CAPÍTULO II

Mejora de la Calidad

Artículo 9. Calidad y satisfacción de los usuarios.

En los centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia, se involucrará de manera activa a los usuarios y familiares, a través de sistemas de quejas y sugerencias, encuestas periódicas u otros mecanismos que permitan su participación personal, con el fin de identificar áreas de mejora dirigidas a satisfacer los aspectos considerados más importantes por el usuario, así como favorecer la toma de decisiones eficiente para la mejora de los servicios que se presta, a través de un sistema de gestión de la calidad.

También incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, conforme al artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.



Artículo 10. Quejas y sugerencias.

1. Las quejas y sugerencias tienen por objeto recoger las manifestaciones de los residentes, familiares o cualquier ciudadano, en relación con el funcionamiento y la atención prestada en las residencias de mayores de la Comunidad de Madrid y sus iniciativas para la mejora de la calidad de la misma. Las quejas y sugerencias se rigen por lo establecido en el Decreto 21/2002, de 24 enero, de atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid o la norma que lo sustituya.

En el caso de residentes que ocupen plazas concertadas, se incluirán en el Sistema de Sugerencias y Quejas de la Comunidad de Madrid (SUQUE) para su tramitación oportuna.

2. El centro tendrá a disposición de los usuarios en todo momento los formularios de quejas/sugerencias para facilitar el ejercicio del derecho a presentarlas. La dirección del centro guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante.

Artículo 11. Comités de Ética

Con el fin de mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de los usuarios, de sus familiares y de los profesionales, en las residencias para personas mayores financiadas con fondos públicos en la Comunidad de Madrid se promoverá la constitución de Comités de Ética Asistencial, en el marco de la regulación contenida en el Decreto 14/2016, de 9 de febrero del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los Comités de Ética Asistencial en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.

Artículo 12. Protección de Datos

Los datos personales serán tratados de forma confidencial y serán registrados, en su caso, en el correspondiente fichero automatizado de datos de carácter personal de la entidad u organismo. Se podrán ejercer los derechos de acceso cancelación, rectificación y oposición en los términos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales.

Los ficheros que contengan datos personales estarán protegidos con las medidas de seguridad que correspondan según los niveles de protección establecidos para garantizar su integridad e impedir su tratamiento o acceso no autorizado, así como su pérdida o extravío. Cualquier persona que intervenga en la custodia de los datos



personales, uso o tratamiento, está sujeto al deber de secreto conforme a la normativa de aplicación.

CAPÍTULO III

Los servicios en la residencia

Artículo 13. Servicios que se proporcionan en la residencia.

La atención a las personas mayores en residencias, comprenderá como mínimo, los siguientes servicios básicos:

Alojamiento: que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, de mesa y de aseo, así como el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.

El cuidado personal, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) el mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios, así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

Atención gerontológica y rehabilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación tendentes al mantenimiento funcional para la realización de actividades básicas de la vida diaria (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Atención social, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

Otros servicios (peluquería, podología y servicios funerarios).



Artículo 14. Alojamiento de los residentes, que comprende:

Estancia:

Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. En el caso de habitaciones dobles deben quedar identificados el armario y la cama de cada usuario. Así mismo se garantizará la intimidad de los usuarios utilizando para ello los elementos constructivos o de decoración adecuados. *La residencia podrá realizar cuantos cambios de habitación considere oportunos (en la misma o distinta planta) de modo que se proporcione y garantice la adecuada atención y estabilidad al Residente y resto de personas que conviven en el centro.*

Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las camas se harán diariamente en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

Manutención:

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) mediando entre cada ingesta no menos de tres horas ni más de cinco. El tiempo máximo que puede transcurrir desde la cena a la siguiente ingesta es de 10 horas.

No obstante, lo anterior, tanto las frecuencias, como el número de comidas, podrá modificarse en aquellos casos, debidamente justificados, que lo requiera el régimen alimenticio.

Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, el aporte calórico y dietético adecuado distribuido en las distintas tomas a lo largo del día, en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean los adecuados para garantizar la calidad. Los menús deberán ser variados en todas las tomas, con una presentación atractiva, teniendo en cuenta en la medida de lo posible las preferencias, la época del año y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.



Se procurará un ambiente adecuado y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer.

Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista tales como hiposódicos, hipocalóricos, etc.

El centro deberá velar porque todas las raciones individuales contengan los valores nutricionales recomendables para mantener una dieta equilibrada.

Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el centro los medios necesarios para ello.

Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macro nutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, a cuyo efecto deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados.

Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

El personal del centro deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

Podrá facilitarse la posibilidad de que los familiares de los usuarios o sus visitantes puedan comer en su compañía, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor, siendo a cargo de aquellos la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público. En todo caso se cumplirán las normas que se establezcan por la dirección del centro en cuanto a avisos, números de invitados, etc.

Se deberá preparar una bandeja con muestras de todos los platos de cada menú diariamente, para que los familiares puedan probarlos. Igualmente se presentará un plato completo de una ración, para que los familiares puedan comprobar la presentación, cantidad, adecuación, etc.



Se colocará una hoja de sugerencias junto con las muestras, al objeto de recoger las posibles opiniones.

Dichas muestras, así como la hoja de sugerencias, se colocarán diariamente en lugar adecuado a criterio de la dirección del centro, siempre siendo accesible para los familiares: cafetería, comedor, etc.

Con el fin de promover la participación y el fomento entre los residentes, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una "Comisión de menús", integrado por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, nutricionista, etc.) y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de éstos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella serán elegidas por orden de antigüedad en el centro.

Esta comisión se reunirá, al menos, una vez al mes para garantizar la participación de los residentes en el diseño de los menús, aportando sugerencias y propuestas de mejora o trasladando la opinión de los usuarios.

En todo caso, la responsabilidad última en la elaboración del menú será de la dirección del centro conforme a los criterios establecidos en los apartados anteriores, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las aportaciones de la Comisión.

Vestuario de uso personal:

El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

La ropa deberá estar debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso un uso exclusivo por su propietario.

La ropa que aporte el usuario a su ingreso, así como la que aporte con posterioridad deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares. El marcaje de la ropa se realizará de acuerdo a las instrucciones dadas por el centro.

Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.

Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa, así como los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable



correspondiente de la residencia. Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.

La residencia repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.

El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.

El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo la residencia. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

El centro velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.

Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

La residencia cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

Ropa de cama, mesa y aseo:

El servicio incluye la utilización de ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por la residencia.

La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso. La residencia renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

Artículo 15. Control y protección de la persona usuaria.

Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro de acuerdo con las normas y horarios fijados en este reglamento, que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la residencia.



En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (Caídas, salidas inadvertidas del centro, descontrol en la toma de medicación y otras análogas) se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

El centro deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

Las sujeciones tanto mecánicas como farmacológicas se prescribirán por el equipo interdisciplinar, con el consentimiento informado de la persona usuaria o, en su caso, de su familiar de referencia, salvo en las situaciones críticas, en las que éste se recabará lo antes posible. En dicha prescripción constará el motivo, la duración y la periodicidad, así como las razones por las que otro tipo de medidas no han funcionado.

Se fomentará la eliminación de sujeciones en el centro, siempre que sea posible.

Artículo 16. Cuidado personal y Atención gerontológica, rehabilitadora, y social control y protección, que comprende:

Cuidado personal:

Deberá garantizarse el aseo personal integral diario y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo del usuario. La residencia adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice la utilización exclusiva por su propietario.

Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas en soportes separados e identificados, de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada usuario.

El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.



Las esponjas, que será de un solo uso y desechables correrán a cargo de la residencia.

Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, crema hidratante, etc...) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por la residencia. La residencia adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos preferidos por ellos.

Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.

El centro tendrá disponible a disposición de los usuarios, el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. En el caso de que la ocupación de la plaza residencial tenga carácter temporal, el material de incontinencia será aportado por el residente, ya sea a su cargo o con cargo al sistema de salud al que esté acogido. El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.

Se dispondrá con cargo a la residencia de la medicación y materiales necesarios para la atención de urgencias médicas en ámbito extrahospitalario.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, andadores, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, así como bastones, muletas, etcétera, de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno por los usuarios.

Cuando el usuario, por prescripción facultativa, requiera del uso de colchones antiescaras, barandillas de cama, protectores de barandillas y demás sujeciones vinculadas al mobiliario correrá a cargo del centro.

Será a cargo de la residencia las tareas de limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico de uso personal por parte del usuario. A estos efectos se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como de un protocolo de actuación para su control y cuidados, que se incluirán en el historial del usuario.

La residencia responderá a su cargo de su extravío o su rotura salvo que se demuestre que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.



La residencia prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. La residencia, siempre y cuando las circunstancias meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas y patios) de la residencia, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

Atención gerontológica, rehabilitadora, y social

Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y valoración por parte del equipo multidisciplinar, compuesto al menos por el personal sanitario, así como por el trabajador social. En base a este estudio, se elaborará un Programa de Atención Individualizado, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

En el marco del Programa de Atención Individualizada se establecerá, un plan individualizado y específico sobre el ejercicio y actividad física dirigido a prevenir y mitigar el deterioro funcional. Asimismo, se prestará atención al estado nutricional de los usuarios con un plan individualizado y de seguimiento.

El Programa de Atención Individualizado se realizará en coordinación con el sistema público de salud.

Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación y deberá actualizarse siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y, al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses.

El centro, dentro de los límites establecidos por la legislación, deberá informar al usuario, a su representante legal o al familiar autorizado por el usuario de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

De cada usuario deberá existir un expediente en el que constará la información sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional) y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.



Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de DUE, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la inmediatez del registro en el momento de la incidencia así como la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.

Se llevarán a cabo las actuaciones de enfermería y medicina asistencial y preventiva que sean necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. La atención psicológica, en su caso y social tendrá, asimismo, un carácter marcadamente preventivo.

Se prestará a los usuarios los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.

Se tenderá, en la medida de lo posible, a la integración de estas actividades en la vida cotidiana de los usuarios.

Se fomentará el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías en actividades de rehabilitación, terapia ocupacional y el diseño de ayudas técnicas.

El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.

Se fomentará, en la medida de lo posible, y en coordinación de los servicios sanitarios tanto de atención primaria como especializada, los servicios de telemedicina y otros mecanismos de coordinación y comunicación intercentros, que con el fin de mejorar los canales asistenciales y diagnósticos que eviten traslados innecesarios o excesivos de los usuarios.

Artículo 17. Promoción de la integración y participación en la vida del centro.

El centro elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

El horario de visitas de los familiares se realizará de forma abierta y comprenderá desde la hora del desayuno hasta la hora en que se acuesten los usuarios. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios.



En el caso de que razones laborales, geográficas, familiares u otras de naturaleza análoga no permitan el desarrollo de visitas regulares, se establecerá la comunicación entre familiares y usuarios mediante conversaciones telefónicas o telemáticas.

La residencia fomentará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

El centro establecerá los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, la residencia deberá dejar constancia por escrito (mediante registro) de la comunicación efectuada.

El centro se ocupará de que los familiares, o personas responsables según el compromiso firmado, se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de la misma.

Artículo 18. Otros servicios

La residencia pondrá a disposición de los usuarios el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije la residencia, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.

Si el residente no dispone de cobertura económico-sanitaria (seguridad social, mutualidad, aseguradora médica, etc) serán a su cargo los gastos de medicación o absorbentes de incontinencia que precise, así como transporte en ambulancias, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc

En caso de fallecimiento, y si la residencia cuenta con la infraestructura adecuada, el centro facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.

En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, la residencia realizará los trámites correspondientes y asumirá, en su caso, los gastos originados.

En caso de defunción de usuario privado, en la liquidación final se contemplará el cobro por parte de la Residencia de los gastos ocasionados hasta la baja y los pagados efectivamente por el óbito, dado que todos ellos son a cargo del residente. El certificado de defunción emitido por el médico del centro tendrá un coste de 50 euros.



Artículo 19. Servicios complementarios

Se consideran servicios complementarios aquello no incluidos en los apartados anteriores y sujetos a la disponibilidad y precios que establezca el centro que, en todo caso deben ser expuestos para su conocimiento público:

1. Las consumiciones en la cafetería.
2. Televisión individual.
3. Los costes de las excursiones programadas, a las que el/la residente podrá acogerse de forma voluntaria.
4. Otras prestadas por profesionales externos
5. Teléfono y análogo.
6. Medicamentos, material sanitario desechable y otros servicios sanitarios no financiados por el Sistema Público de Salud.
7. Acompañamientos y/o gestiones.
8. Cualesquiera otros que el centro ponga a disposición de los residentes.

Artículo 20. Bienes de los residentes.

En el caso de que se disponga de caja fuerte del centro, los residentes podrán utilizarla gratuitamente para depositar objetos de valor de su propiedad. La residencia se responsabilizará de los bienes declarados confiados en depósito *pero no de los objetos de valor o dinero metálico en poder del residente (fuera de caja fuerte si existiese.)*

Asimismo, el centro no se hará responsable de los objetos de servicio cotidiano propiedad del residente que, como consecuencia de su continuo y fácil manejo por parte del propio usuario, son propensos a pérdidas o abandonos, tales como audífonos, prótesis dentales, gafas y similares.

Al ingreso del residente se realizará un inventario de los bienes de uso personal que lleve consigo. Este inventario deberá ser firmado por el residente, o su familiar o representante legal, y por el representante de la Residencia. Este inventario deberá ser actualizado cada vez que se dé de baja o se incorpore al mismo algún artículo de los enumerados.



Artículo 21. *Disposición de los bienes de los residentes.*

En caso de fallecimiento, los bienes serán custodiados en lugar habilitado al efecto durante un periodo de un año, archivando en su expediente personal el acta del inventario de sus bienes. Pasado este periodo sin que sean reclamados se procederá a su retirada.

Los bienes del residente serán entregados a los herederos que acrediten tal condición mediante la presentación del certificado del Registro General de Actos de Ultima Voluntad y copia del testamento o, en su caso, de la declaración de herederos abintestato. Será justificante de la entrega la firma por los herederos del acta del inventario.

En caso de fallecimiento sin haber otorgado testamento y sin que exista declaración de herederos abintestato, la dirección del centro dará cuenta de tal circunstancia a la Delegación de Economía y Hacienda, en cumplimiento de la normativa específica, sin perjuicio de que los bienes puedan entregarse en depósito a los familiares que justifiquen tal condición y aporten un certificado negativo del Registro General de Actos de Ultima Voluntad, previa firma del acta del inventario como justificante de la entrega.

Artículo 22. *Subsistencia de obligaciones.*

La entrega de los bienes a quien demuestre un derecho sobre los mismos no prejuzgará la naturaleza del derecho que le asiste, ni la mejor condición frente a terceros y no le exonerará de las obligaciones que de la entrega puedan derivarse para con otros.

CAPÍTULO IV

Horarios

Artículo 23. *Horarios de visitas*

El horario de visitas de los familiares se realizará de forma abierta y comprenderá desde la hora del desayuno hasta la hora en que se acuesten los usuarios. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios.

En el caso de que razones laborales, geográficas, familiares u otras de naturaleza análoga no permitan el desarrollo de visitas regulares, se establecerá la comunicación entre familiares y usuarios mediante conversaciones telefónicas o telemáticas.



El centro fomentará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

2. Las visitas deben en todo caso comunicar su entrada y salida en recepción y no deberán interferir en el proceso asistencial que se esté llevando a cabo con los residentes.

Artículo 24. Horario de comidas y organizativos

1. El horario de comidas, levantarse y acostarse estará de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.

2. El horario de comidas será preferentemente en las franjas horarias que se señalan a continuación, salvo necesidades específicas nutricionales del usuario determinadas específicamente por el médico o titulado en nutrición humana y dietética:

- a) Horario de desayuno: de 08:00 a 10:30 horas
- b) Horario de comida: De 12:30 a 15:00 horas
- c) Horario de merienda: De 16:00 a 17:30 horas
- d) Horario de cena: De 20:00 a 21:30 horas
- e) En caso de recena: de 22:00 a 24:00 horas

CAPÍTULO V

Normas de convivencia

Artículo 25. Normas de convivencia.

1. Para la garantía de la buena convivencia, y bienestar de los residentes y sus familiares así como de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, deberán observar las siguientes normas generales de convivencia. Las conductas o actitudes perturbadoras que afecten al normal funcionamiento del centro, conllevarán las medidas necesarias dirigidas a la mejora y al restablecimiento, en su caso, de la convivencia, del buen funcionamiento del centro y de la calidad de vida de usuarios.

2. Para cumplimiento de lo señalado en el apartado anterior, deberán seguirse las siguientes normas mínimas de convivencia:



- a) Se deberán observar las reglas de respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la residencia y en las actividades que se desarrollen.
- b) Se deberá respetar el buen trato a los profesionales permitiéndoles el adecuado desarrollo de sus funciones.
- c) Se deberá mantener en buen uso el mobiliario y enseres de la residencia.
- d) Se evitarán las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás residentes o profesionales. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias establecidas por la dirección del centro.
- e) Todos los residentes podrán usar y disfrutar de los servicios y zonas comunes existentes en el centro, de libre utilización y únicamente sujeta a las normas que puedan establecerse para un mayor aprovechamiento de los mismos.
- f) En las zonas comunes se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas y se mantendrá una correcta higiene personal.
- g) Corresponde únicamente a las personas autorizadas la manipulación de los aparatos de televisión, música, vídeos, sistemas de refrigeración, etc., de las zonas comunes.
- h) Los visitantes, con independencia de cuál sea su relación con los residentes, deben respetar las reglas de organización y funcionamiento de la residencia y en ningún caso podrán realizar tareas de atención directa.
- i) No se permiten animales domésticos en el centro, salvo las excepciones que resulten de la Ley 2/2015, de 10 de marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia, actividades de terapia y aquellas otras que puedan establecerse en función de actuaciones autorizadas por la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- j) Se procurará la colaboración y participación de todos en conseguir una mejora de la convivencia y de la calidad de vida de las personas residentes.
- k) Las incidencias y las propuestas de mejora en la prestación de los servicios, que se considere oportuno plantear, se dirigirán a los responsables designados a tal fin por la dirección de la residencia.



- l) Cualquier actividad que no sea propia de la residencia, como la organización de colectas, actos de publicidad o propaganda, etc., habrá de ser debidamente solicitada a la dirección del centro.
- m) No están permitidos los juegos de azar con fines lucrativos.
- n) Queda rigurosamente prohibido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores de la residencia.
- o) Está terminantemente prohibido fumar dentro de las instalaciones, sin perjuicio de lo establecido Disposición Adicional Décima de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre en virtud de la cual se podrá habilitar una zona específica para fumadores, cuyo uso será exclusivo para residentes y deberá estar debida y visiblemente señalizada y contar con ventilación independiente o con otros dispositivos para la eliminación de humos, no pudiendo extenderse el permiso de fumar a las habitaciones ni al resto de las zonas comunes en dichos centros.
- p) Las visitas y familiares prestarán especial atención en no interferir en el buen funcionamiento del comedor.

Artículo 26. Régimen disciplinario y distinciones

1. Se podrá distinguir de forma honorífica a aquellos residentes que por su cualidad personal, conducta ejemplar o destacada actuación contribuyan a promover el respeto mutuo, la participación y, en general, a la mejora de la convivencia y de la calidad de vida del resto de los residentes.
2. En lo relativo a faltas y sanciones de los residentes que ocupen una plaza concertada con la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo establecido en la legislación vigente en materia de régimen disciplinario, correspondiendo a la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid las actuaciones derivadas de tal aplicación.

Artículo 27. Otros aspectos de importancia

El precio de las plazas privadas, se verá incrementado a primeros de cada año natural, salvo otra decisión tomada por el centro, en función al I.P.C. publicado por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que pueda sustituirle.

En el caso de que cambie substancialmente el estado físico o psíquico del Residente, la Residencia se reserva el derecho de incrementar el precio de la estancia de acuerdo a los nuevos servicios requeridos y tarifas publicadas.



El pago de la mensualidad se efectuará por adelantado, dentro de los cinco primeros días de cada mes, mediante recibo domiciliado en una entidad bancaria, emitiendo la correspondiente factura acreditativa del pago. Los recibos girados que sean devueltos se pasarán al cobro una segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución.

La devolución de recibos de estancia mensual de plazas privadas que resulten impagados, dará derecho a la rescisión del contrato por parte de la Residencia. En tal caso, se dará conocimiento al residente o a la persona responsable-representante, con objeto de regularizar tal situación. Si no se llegase al total resarcimiento de la deuda, se resolverá el contrato, previa comunicación a la CAM.

Se pone a disposición de los familiares el email administración@lasmimosas.com para que soliciten, si así lo desean, información puntual de la situación general del residente (estado de salud, nutricional, social....) así como cualquier otra petición administrativa.

[Fecha]

[firma del responsable del centro]



RESGUARDO ENTREGA REGLAMENTO RÉGIMEN INTERIOR DE RESIDENCIA "LAS MIMOSAS"

RESIDENTE:

En Madrid, a ____ de _____ de _____

CONFORME, CENTRO:

CONFORME, RESIDENTE
O REPRESENTANTE: