

# **LLAR RESIDENCIAL MERAN, S.L.U.**

## **REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO**

### **CAPITULO 1.**

**ARTICULO 1º.** - Dentro de la definición de RESIDENCIAS PARA LA TERCERA EDAD, y en orden a la atención que precisan los clientes del centro, se pueden prestar dos tipos de servicios, la de residencia y la de residencia asistida.

### **CAPITULO 2. ADMISIONES Y BAJAS**

**ARTICULO 2º.** - En la admisión en el centro del nuevo residente, se observarán las siguientes reglas:

**A) Otorgamiento y documentación del contrato:** El contrato de prestación de servicios asistencial será otorgado por escrito debidamente firmado por el legal representante de la residencia y por el futuro residente o en su caso su tutor legal, en caso de que el primero no pueda hacerlo por sí mismo, y a tal efecto se aportaran los datos identificativos necesarios:

1. Original o fotocopia del D.N.I. y original de cartilla de la Seguridad Social.
2. Datos identificativos del familiar, persona responsable o representante.
3. Fotocopia del último recibo de la póliza de defunción, si la hubiera.

Si no es posible obtener la manifestación de la libre voluntad de ingreso ni del usuario ni de su legal representante, se procederá según los términos previstos en el artículo 7 del Decreto 284/1996.

Con la firma del contrato, el futuro residente, o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de causar ingreso en el centro y desde este momento adquiere la condición de usuario o residente.

Una vez formalizado el contrato de prestación asistencial, el centro entregará al interesado y/o personas responsables una relación de los objetos y ropa personal que, debidamente marcado, habrá de llevar el residente el día de su ingreso efectivo.

El usuario, una vez efectuado el ingreso efectivo, entregará al centro una lista detallada de la ropa y de los objetos personales que lleve y que podrán ser retirados por el mismo o por la persona responsable en el momento de la extinción del contrato.

**B) Valoración del estado del futuro residente:** El futuro nuevo usuario deberá aportar un informe médico de su estado físico y psíquico emitido dentro de los tres últimos meses antes del ingreso, salvo en los casos de urgencia. Este informe constará de: datos personales, enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético, atención sanitaria o de enfermería que necesite y valoración de la disminución cuando sea procedente.

En caso contrario y antes del ingreso se someterá a una revisión por el médico del centro o al que le corresponda según cartilla, quien emitirá informe con destino al expediente personal del residente.

La residencia se reserva el derecho a admitir personas con antecedentes psiquiátricos, enfermedades contagiosas y personas que requieran atención médica continuada.

De igual forma, en el caso de que haya una plaza libre, no será necesario la referida reserva y el contrato de prestación asistencial podrá ser otorgado directamente con tal de procurar un ingreso inmediato.

**C) Edad del futuro residente:** De acuerdo con la normativa vigente la edad mínima para adquirir la condición de residente se establece en los 65 años.

Excepcionalmente, serán admitidos personas menores de 65 años cuando el correspondiente informe médico y social manifieste que la situación sociosanitaria de estas personas permitan autorizar su ingreso en el centro y no exista otro recurso más adecuado para atenderlo.

**E) Período de prueba:** Se establece (en la plaza privada) un periodo de prueba que comprende los primeros treinta días de estancia, tanto a favor del centro como del residente, durante los cuales ambas partes podrán resolver el contrato a su voluntad. En este caso, el residente tendrá derecho a que le sea devuelto el depósito de garantía efectuado, una vez deducidas las partidas que, en aquel momento estuviesen pendientes de satisfacción.

### **ARTICULO 3º.- BAJA DEL USUARIO.**

- a) Si el usuario deseara causar baja voluntaria en el centro deberá comunicar su intención de abandonar el centro a la Dirección del establecimiento con una antelación mínima de 15 días. En caso contrario, se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia, como compensación.
- b) Si el usuario abandona el establecimiento sin haber notificado su baja voluntaria o sin causa justificada, el referido abandono no causará la baja del residente sino que se considerará una simple ausencia.
- c) Si el usuario causa baja por algún motivo ajeno a su voluntad o la de la persona responsable (defunción, etc.) se llevará a termino la liquidación atendiendo a los días reales de estancia del residente en el centro antes de la baja efectiva.

## **CAPITULO 3. RÉGIMEN ECONÓMICO**

**ARTICULO 4º.** – La cuota que aportará mensualmente el usuario, será siempre la que indique la Generalitat de Catalunya Departament de Treball, Afers Socials i Families.

En el caso de que la Generalitat por el motivo que sea, retrasara la información de la aportación del usuario, la residencia cobraría una cuota ficticia de aproximación, (a partir de la penisión de la persona) que se regularizaría al llegar la información de la cuota real.

**ARTICULO 5º.** - Para los antiguos usuarios, el precio se verá actualizado cada primero de año, tomándose como referencia el índice de Precios al Consumo correspondiente al sector de servicios, publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas u Organismo que pueda sustituirle, incrementado, en su caso, por el número de puntos que ambas partes establezcan.

Asimismo, el centro podrá repercutir en el precio acordado por las partes el porcentaje de incremento de coste que en su caso le suponga la aplicación de nuevas normas legales de obligada observancia sobre ratio de personal o de servicios de obligada prestación.

Cuando el residente (de plaza privada) sufra un empeoramiento de su estado físico y/o psíquico (por agravamiento de su enfermedad o por cualquier otra razón) de tal entidad que comporte la dependencia del mismo por un tercero o unas atenciones especiales que antes no necesitaba y que, por tanto, no fueron tenidas en cuenta a la hora de fijar el precio a pagar en la modalidad de Plaza Privada, la cuota inicial podrá ser alterada proporcionalmente a los gastos que su alteración ocasione, hasta un máximo del cincuenta por ciento del precio libremente establecido por ambas partes.

En este caso, se valorará el coste de las nuevas atenciones requeridas por el usuario y, previo acuerdo con el propio residente o con sus familiares o personas responsables del mismo, se facturarán bajo el concepto de "Asistencia Especial" en el mismo recibo mensual que los servicios generales pero diferenciados de la cuota mensual de estancia inicialmente pactada.

**ARTICULO 6º.** - En el precio de la estancia están incluidas las siguientes prestaciones:

1.- Si el residente se encuentra en la modalidad de residencia:

**A).- ALOJAMIENTO.** Se entenderá por tal, el uso de la habitación contratada, en su carácter individual o compartida, así como las áreas comunes del centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, el usuario podrá ser cambiado de habitación, - además de por su conformidad escrita o por causa de fuerza mayor debidamente justificada o por incompatibilidad manifiesta de caracteres entre los ocupantes de una misma habitación. En este caso, tendrá derecho a permanecer en la misma, el usuario que detenta una mayor antigüedad continuada en la residencia. Estos supuestos tan sólo serán de aplicación en las habitaciones destinadas a ocupar más de un usuario.

**B) MANUTENCION,** que comprende, desayuno, almuerzo, merienda y cena, dieta que será supervisada por el responsable higiénico sanitario, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.

Todo usuario que por prescripción facultativa deba mantener un régimen alimenticio determinado, estará obligado a su cumplimiento.

## **C) ACOGIMIENTO Y CONVIVENCIA**

### **D) SOPORTE PERSONAL DEL RESIDENTE, que comprende:**

- 1.- Disfrute de las instalaciones comunes, se entenderá la utilización de las dependencias de la Residencia, por el cliente.
- 2.- Lavado de ropa, excepto lo dispuesto en el artículo 9 de este Reglamento en relación a los servicios de tintorería.
- 2.- Si el residente se encuentra en la modalidad de residencia asistida:

Comprenderá además de las prestaciones establecidas en el apartado anterior todos los servicios necesarios para garantizar una correcta:

- A)** Atención a las actividades de la vida diaria y hábitos de autonomía.
- B)** Dinamización sociocultural.
- C)** Higiene personal, excepto lo dispuesto en el artículo 9 de este Reglamento de Régimen Interno en relación a los productos de aseo personal.
- D)** Soporte personal.
- E)** Atención familiar dirigida al favorecimiento de la relación entre el residente y su familia.
- F)** Asistencia sanitaria: El establecimiento puede disponer de un servicio de médico propio, que efectúa visitas periódicas a los usuarios en atención a sus necesidades.

Esto no impide, en ninguna manera, que el residente mantenga la obligatoria relación con el médico de cabecera que le corresponda, los diagnósticos y prescripciones del cual serán rigurosamente cumplidas.

Si el residente es titular o beneficiario de la Seguridad Social, se procederá al cambio de domicilio facilitando así la asistencia sanitaria a cargo de este organismo si fuera preciso.

El control, administración seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el médico que haya atendido al usuario será competencia y responsabilidad exclusiva del personal cualificado de la residencia.

En este sentido no se permite la existencia de ningún tipo de medicación o material sanitario en las habitaciones de los usuarios, a no ser que disponga de la autorización del centro.

Cuando el residente sufra un proceso que, por su patología, y de acuerdo con el responsable sanitario del centro, necesite un tratamiento o atención especial, no asumible por la residencia, será trasladado por sus familiares a un centro sanitario adecuado para llevar a término el tratamiento necesario.

Una vez normalizada la situación, el usuario podrá volver a la residencia.

La atención o medicación especializada que supere la cobertura por la Seguridad Social, por la mutualidad del residente o por el servicio médico propio de la residencia serán consideradas como un servicio complementario, y, por tanto, los gastos que por este concepto se originen tendrán que ser satisfechos por el propio residente, por su familia o por la persona responsable del mismo.

**ARTICULO 7º.** - En caso de que el usuario no disponga de cobertura económica-sanitaria (Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora Médica, etc.) serán a su cargo los gastos de medicación que precise: pañales, transporte en ambulancias, gastos de internamientos en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc.

**ARTÍCULO 8º.** - Serán a cargo del usuario todos los daños causados tanto en instalaciones y propiedades de la Residencia, como a los demás usuarios y personal del centro, cuando los mismos no estén cubiertos por la póliza de responsabilidad civil.

**ARTICULO 9º.** – Servicios complementarios:

Se considerarán servicios complementarios y por tanto no estarán comprendidos en el precio general, los siguientes:

1. Las consumiciones optativas y solicitadas por el residente.
2. Medicación que no entre por la seguridad social
3. Peluquería.
4. Podología.
5. Televisión individual.
6. Los costes de las excursiones programadas por la Entidad a las que el usuario podrá acogerse de forma voluntaria.
7. Otras prestadas por profesionales externos.
8. Teléfono y análogo.
9. Lavado de ropa, propiedad del usuario y que tenga tratamiento de tintorería o similar.
10. Gastos sanitarios, de acuerdo con lo previsto en los artículos 6 y 7 del presente Reglamento de Régimen Interno.
11. Acompañamiento a consultas externas, fuera del centro, así como para asuntos propios.

**ARTICULO 10º.** – Forma de pago de la cuota: El pago se efectuará por meses anticipados y en la modalidad domiciliación bancaria. La administración de la residencia confeccionará mensualmente todos los recibos correspondientes que habrán de ser efectivos de 1 al 5 de cada mes. En la factura se detallarán claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios no incluidos en la misma, a los suplidos satisfechos por cuenta del usuario, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de reflejar.

**ARTICULO 11º.-** Forma de pago de los servicios complementarios: Todos los servicios complementarios prestados por el establecimiento serán facturados al mes siguiente a su prestación bajo el concepto de “Servicios Complementarios”, diferenciados de la cuota de estancia y del resto de conceptos, en su caso, en el recibo mensual.

El pago de estos servicios se hará al igual que todos los servicios generales, en la modalidad de domiciliación bancaria del recibo correspondiente.

La lista de los precios correspondientes a los servicios complementarios enumerados en el artículo anterior se anunciará en el tablón de anuncios de la residencia.

**ARTICULO 12º-** Incumplimiento del pago de la cuota privada: El incumplimiento en el pago de las cuotas correspondientes podrá dar lugar, previos los trámites legales pertinentes

(comunicación al Ministerio Fiscal para que adopte una medida cautelar para el usuario), se comunicará a su representante legal o a la persona responsable y al Servicio de Inspección y Registre de la Secretaría General del Departamento de Bienestar Social.

**ARTICULO 13º.** – Gastos por devoluciones bancarias: En cualquier caso, los gastos que originen las eventuales devoluciones bancarias irán a cargo del residente y se incluirán en tal concepto en el mismo recibo, que se girará de nuevo.

**ARTICULO 14º.** – Ausencias del residente:

a) Las ausencias prolongadas del residente habrán de ser comunicadas con la antelación suficiente y todos los días previstos de ausencia, salvo el caso que se trate de una ausencia forzosa imprevista.

Los días de salida y retorno no se computan a los efectos de la ausencia.

b) El centro se compromete a reservar la plaza del usuario, tanto si se trata de ausencias voluntarias como forzosas, en los términos legalmente previstos, mientras éste o la persona responsable cumplan con las obligaciones que le correspondan.

c) El usuario, en caso de ausencias voluntarias prolongadas y justificadas o forzosas transitorias, tendrá derecho a una bonificación de la cuota de entrada previamente acordada, que corresponderá al 10% de la misma.

Para obtener la mencionada bonificación referida bonificación, será necesario solicitud expresa del usuario con una antelación mínima de cinco días, en su defecto, no tendrá derecho a la misma.

**ARTICULO 15º.-** Baja: Cuando el residente cause baja definitiva, se procederá a la pertinente liquidación en el término máximo de un mes, atendiendo a las siguientes reglas:

La liquidación incluirá la cantidad que se depositó en su día como garantía de pago una vez deducidas las partidas que queden pendientes de liquidar.

Si la baja es voluntaria la liquidación se hará en función del tiempo real que haya estado ingresado. Además, si el residente no ha comunicado la baja al centro con quince días de antelación, al practicarle la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia, como compensación.

En caso que la baja sea como consecuencia de la defunción del residente y dado que el pago se realiza por meses anticipados, se llevará a término la liquidación atendiendo a los días reales de estancia del residente en el centro antes de su defunción.

#### **CAPITULO 4. SERVICIOS DE LA RESIDENCIA**

**ARTICULO 16º.** - Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento de la Residencia, así como preservar los derechos de los Residentes, se establecen los horarios siguientes para las actividades que se detallan:

**A) VISITAS:** En estos momentos tan difíciles e inciertos y en el que las normativas van variando de día en día causa del Covid-19, las vistas de las familias se hacen en la modalidad de salidas al exterior del recinto y son concertadas telefónicamente con antelación y de momento ningún familiar podrá entrar por la puerta principal hacia el interior de la residencia. Solo se admitirán las visitas de las familias en final de vida, protegidos adecuadamente con epis completos.

A las familias que habiendo concertado la visita o paseo terapéutico, se les tomará la temperatura corporal y firmaran una declaración de responsabilidad, cada vez que vengan y llevando siempre, como uso obligatorio por normativa de sanidad, una mascarilla FP2.

**B) COMIDAS:** El horario de las comidas es el establecido en el tablón de anuncios de la residencia.

Desayuno: 8:30-10h

Comida: 13:00 para la unidad asistida y encamados  
13:15 h. Resto de residentes.

Merienda: 16.30 h

Cena: 19:00. para la unidad asistida y encamados.  
19:15h. Para el resto de residentes.

El usuario puede salir y entrar de la residencia libremente entre las 10 y las 21 horas, respetando el horario establecido de las comidas y comunicando su salida. Para personas dependientes, estas deberán ir siempre acompañadas por un familiar o amistad autorizada.

**C) INFORMACIÓN MÉDICA:** La residencia dispone de un horario de información y de atención a los familiares de los usuarios por parte de la persona responsable de la residencia o de los responsables de la atención al residente.

**D) TELÉFONO:** Por respeto al descanso de los residentes, las llamadas telefónicas para los usuarios se suprimirán desde las 20:30 horas hasta las 10:00 horas del día siguiente, salvo casos urgentes.

Por prescripción facultativa, puede alterarse estos horarios para los usuarios que así lo necesiten.

**E) SALIDAS:** El residente podrá salir del centro cuando quiera avisando previamente al personal del centro, a menos que hubiera una indicación médica que desaconsejara su salida, caso este último en el que asumirá de forma expresa la responsabilidad por tal ausencia.

**F) HORARIO GENERAL DEL CENTRO:** Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la Residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día, si bien a fin de garantizar el descanso de los usuarios, se ruega a familiares y amigos, abstenerse de efectuar vistas a partir de las 19:30 horas. Debido a la situación Covid-19, los familiares que deseen

**ARTICULO 17º.** - En caso de que el usuario tenga algún alimento como bombones, fruta, galletas, etc. Hará falta que le comunique a la persona cuidadora de referencia, con la

finalidad de respetar, en su caso, las dietas específicas establecidas por prescripción facultativa, así como para evitar el deterioro de los productos.

**ARTICULO 18º.** – El centro cuenta con un servicio de lavandería propio para la ropa de uso personal de los residentes.

Para poder hacer uso de este servicio es imprescindible que toda la ropa esté debidamente marcada. El residente o las personas responsables están obligadas a reponer la ropa de uso personal del usuario cuando sea necesario y en las mismas condiciones de marcado.

El centro no se hace cargo del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

**ARTÍCULO 19º.** - En caso de fallecimiento del usuario, la Residencia pondrá todos los medios a su alcance para su traslado a Pompas Fúnebres, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados, Representantes Legales o Fundaciones.

## **CAPITULO 5. DERECHOS DEL USUARIO**

**ARTÍCULO 20º.** - Todo usuario tiene derecho a la información; a la intimidad personal ( se entiende que el disfrute de una habitación compartida no limita ese derecho); a considerar a la Residencia como su domicilio a todos los efectos; a la continuidad de las condiciones contratadas, salvo las variables previstas en este reglamento; a la tutela ante las Autoridades Públicas y a no ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología política, religiosa, filosófica, así como todos aquellos reconocidos por las leyes vigentes.

**ARTÍCULO 21º.** - Previo libramiento del correspondiente recibo, la Residencia se hará depositaria de cuánto dinero metálico entregue el usuario para su custodia. Para poder retirar el depósito antes mencionado, se requerirá la presentación del resguardo de depósito. La **Residencia no se hace responsable de las pérdidas o extravíos de objetos de valor que no se depositen en la forma prevista anteriormente.**  
**La residencia tampoco se hace responsable, de los productos de apoyo, como: audífonos, prótesis dentales y gafas.**

**ARTÍCULO 22º.** - Ser tratado por parte de todo el personal del establecimiento con absoluta consideración.

**ARTÍCULO 23º.** - Continuar manteniéndole con la mayor fluidez posible de relación con su entorno familiar, afectivo y social, favoreciendo la comunicación con el exterior del establecimiento.

**ARTÍCULO 24º.** - Recibir información general de la Residencia con relación a los aspectos que le incumben.

**ARTÍCULO 25º.** - Mantener la privacidad, mediante el secreto profesional de todos aquellos datos propios que no hace falta que sean conocidos por el resto de los residentes.



**ARTÍCULO 26º.** - Poder tener en el entorno más cercano los objetos y pertenencias de más valor emocional. La Residencia no se hará responsable de los objetos de valor y del dinero de los usuarios que no estén depositados en la caja fuerte.

**ARTÍCULO 27º.** - Ser tenida en cuenta su situación personal y familiar.

**ARTÍCULO 28º.** - Presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y que estos sean estudiadas y contestadas.

**ARTÍCULO 29º.** - Morir con dignidad y acompañado de sus seres queridos a ser posible.

**ARTÍCULO 30º.**- Derecho a la libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica, sin prescripción médica y supervisión constante.

**ARTÍCULO 31º.** - La Residencia tiene a disposición de los clientes, familiares, responsables o representantes, un libro de hojas de reclamaciones.

## **CAPITULO 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

**ARTÍCULO 32º.** - El residente y la persona responsable se obligan a facilitar la percepción del servicio y en especial a:

- a) Respetar y facilitar la convivencia.
- b) Cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interior y en los términos de este contrato.
- c) Abonar puntualmente el precio pactado.

En cuanto a las salidas y ausencias, deberá comunicarlas con suficiente antelación.

**ARTÍCULO 33º.** - Queda prohibido fumar fuera de los lugares reservados para ello.

**ARTICULO 34º.**- La residencia no se hace responsable de los objetos de valor que no estén guardados en la caja fuerte, ni de la rotura o pérdida de prótesis dentales, audífonos, gafas, u ortesis varias de sus usuarios.

**ARTICULO 35º.**- Incumplimiento de las obligaciones: El incumplimiento por parte del usuario y de la persona responsable de las obligaciones en el artículo anterior podrá suponer la resolución del contrato y por tanto el cese de la prestación del servicio, comunicándolo al Servicio de Inspección y Registro de la Secretaría General del Departamento de Bienestar Social.

**ARTÍCULO 36º.** - Serán también causas de suspensión o cesamiento de la prestación del servicio:

1. La perturbación del normal funcionamiento de la residencia por parte del usuario o de la persona responsable del mismo.
2. La embriaguez habitual o la drogadicción.
3. La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal del Centro.
4. Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
5. El intento o acoso sexual o de otra índole a cualquier otro usuario o personal de la Residencia.
6. Cuando el estado psíquico del usuario impida su normal convivencia diaria y requiera a juicio del personal responsable sanitario del centro, su traslado a otra área de la residencia, más beneficiosa para el usuario y su entorno.

**ARTÍCULO 37º.** - Los usuarios o familiares de aquel residente que cese en este carácter (por cualquier causa), deberán retirar del centro toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el improrrogable plazo de 7 días siguientes a la baja, salvo caso de fuerza mayor, entendiéndose que en caso contrario, el centro podrá hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

**ARTICULO 38º.**- Para fundaciones o entidades sin ánimo de lucro

El coste de la estancia privada se obtendrá por el procedimiento de dividir la suma de los gastos globales de funcionamiento y mantenimiento de la residencia por el número de plazas habilitadas existentes en todo momento, independientemente del hecho que éstas estén ocupadas o vacantes.

De la cifra resultante por cada residente se deducirán, si es el caso, las subvenciones oficiales que la administración pública haya otorgado, de acuerdo con la normativa que lo regule.

La cantidad obtenida por este procedimiento constituirá el precio de estancia que tendrían que satisfacer los residentes, en caso de contar con los recursos necesarios para hacerlo, siempre dentro de los límites que establezca la norma reguladora de los usuarios.

Llar Residencial Meran  
Mireia Solis  
Directora