

# El Pardo de Aravaca

## Residencia Geriátrica

### Reglamento de Régimen Interior.

#### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1. Naturaleza

Se entiende por Residencia para Mayores el establecimiento destinado a servir de alojamiento estable y común a personas mayores, en el que se les presta asistencia integral y continuada.

Dentro de la definición de " Residencia para Mayores ", y en orden a la atención que precisan los residentes, se encuentran las siguientes modalidades:

- a) **Residencia asistida:** Se entiende como tal aquella en la que los Residentes requieren asistencia por parte de los trabajadores del Centro para la realización de las actividades cotidianas de su vida (lavarse, vestirse, alimentarse, etc.).
- b) **Residencia no asistida:** Se entiende como tal aquella en la que los propios Residentes efectúan por sí mismos las referidas actividades cotidianas de su vida, y en la que los trabajadores del Centro sólo se encargan de las funciones propias de la actividad de hospedaje.
- c) **Residencia mixta:** Se entiende como tal aquella en la que existen Residentes de las dos clasificaciones, antes enumeradas (Asistidos y no Asistidos).

##### Artículo 2. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de los servicios de la Residencia "El Pardo de Aravaca" así como la convivencia interna de sus residentes.

##### Artículo 3. Ámbito de aplicación

Este Reglamento será de aplicación a todos los residentes, a sus representantes legales y/o a sus familiares en su condición de usuarios de la Residencia " El Pardo de Aravaca" en las instalaciones de su Centro de Madrid situado en la calle Darío Aparicio 33-35 de Aravaca.

## TÍTULO II. DE LOS FAMILIARES

### Artículo 4. Visitas. Frecuencia y horario.

Una de las mayores satisfacciones del Centro es recibir a los familiares de los residentes, pues se es consciente de que su visita afianza las referencias y conexiones familiares, fundamentales para su equilibrio emocional. Desde este contexto, se exhorta a los familiares y amigos de los residentes a que mantengan con ellos el mayor contacto posible.

No obstante, con el objeto de garantizar el buen funcionamiento del Centro, así como preservar los derechos de los Residentes, se establece el siguiente horario de visitas de lunes a domingo:

**Mañanas:** de 10:30 a 13 horas.  
**Tardes:** de 16:30 a 20 horas

Sin autorización expresa de la Dirección, y previa justificación de su necesidad, **no se podrá visitar a los residentes fuera del horario de visita.**

### Artículo 5. Uso de las instalaciones.

Tanto representantes, como familiares y visitantes, deberán respetar las normas de funcionamiento del Centro, visitando a los residentes en los salones y salas de estar destinados a este uso, no pudiendo entrar en otras dependencias como lavandería, cocina, etc., sin la autorización expresa de la Administración o Dirección y siempre acompañados por personal del Centro.

### Art. 6. Información sobre el residente.

La colaboración entre el Centro y los familiares del Residente, debe ser responsable y estrecha, en orden a una correcta acción asistencial. Por ello, y a fin de no interferir la labor asistencial ni la organización del trabajo del Centro, los familiares, ante cualquier actuación que incumba al Residente o para recabar cualquier tipo de información referida al mismo, deberán dirigirse siempre al personal de Administración del Centro. Los responsables de Administración serán quienes coordinen las actuaciones necesarias en cada momento y faciliten el contacto de los familiares con la persona de la plantilla que deba proporcionar la información solicitada.

### Art. 7. No ingerencia en la labor asistencial del Centro.

Muy especialmente se estará a lo indicado por el Centro en materia de alimentación desaconsejada, administración de medicaciones no prescritas o suministros necesarios para su cuidado (ropa, enseres, material de aseo, etc.) En todo caso los familiares se abstendrán de regalar a los residentes alimentos perecederos, bebidas alcohólicas, mecheros o cerillas, y en general, cualquier artículo o producto peligroso o nocivo para su salud.

### **Art. 8. Autorización para acceso de grupos.**

La entrada de grupos de cualquier índole (cultural, artístico, recreativo, etc.) deberá ser previamente informada a la Dirección del Centro, que será quien deba autorizarla; y todo ello con la suficiente antelación, a fin de informar a los propios residentes y preparar la visita o el acto.

### **Art. 9. Zona de fumadores.**

Fumar es un vicio nocivo para todos, por lo que recomendable eliminar dicho hábito vicioso. Su práctica está restringida y, por tanto, únicamente se podrá fumar en las zonas exteriores del Centro que se encuentren totalmente al aire libre, quedando prohibido fumar en terrazas semi-cubiertas y porches.

## **TÍTULO III. DE LOS TRABAJADORES**

### **Artículo 10. Relaciones con el personal.**

El personal del Centro es merecedor de toda nuestra consideración, por lo que la relación entre residentes, sus familiares y los trabajadores debe estar presidida por la máxima amabilidad, colaboración y respeto recíproco.

### **Artículo 11. Sugerencias.**

Las cuestiones relativas al personal del Centro, así como sus funciones, están perfectamente reguladas y delimitadas por las normas desarrolladas al respecto, por lo que si se esta en desacuerdo con su trabajo, se deberá comunicar al personal de Administración o a la Dirección del Centro. Nunca familiares o residentes deberán dar órdenes directas a los trabajadores de la Residencia.

### **Artículo 12. Obsequios y dádivas.**

No se podrá establecer ninguna relación económica ni prestación de servicios con ánimo de lucro, entre los usuarios del Centro (residentes y sus representantes legales y/o familiares) y su personal. No están por lo tanto tampoco permitidos, los regalos en metálico al personal, quedando limitados los obsequios a miembros de la plantilla, al período navideño y a objetos de escasa relevancia económica.

## **TÍTULO IV. DE LOS RESIDENTES**

### **CAPÍTULO I. DERECHOS Y DEBERES.**

#### **Artículo 13. Derechos.**

- A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia o condición de carácter personal o social.
- A un trato digno por parte del personal del Centro y del resto de los usuarios del mismo.
- Al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
- A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.

- A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- A la máxima intimidad, en función de las condiciones estructurales del Centro.
- A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y, en general, de todas las necesidades personales imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psico-físico.
- A participar en las actividades del Centro y a colaborar en el desarrollo de las mismas.
- A elevar por escrito a los órganos Dirección del Centro propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
- A conocer en todo momento el precio de los servicios.
- A cesar en la utilización y/o permanencia en el centro por voluntad propia, salvo los supuestos de incapacitación y/o internamiento involuntario legalmente establecidos, en los que el ejercicio de este derecho está limitado según la resolución judicial aplicable a cada caso.
- A formular quejas a través de las hojas de reclamaciones que estarán a su disposición y a la de sus representantes legales y familiares.

#### **Artículo 14. Deberes.**

- Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de usuarios, así como del personal que presta sus servicios en el Centro.
- Conocer y cumplir las normas de utilización del Centro.
- Hacer buen uso de las instalaciones y medios del Centro.
- Poner en conocimiento de la Dirección del Centro, las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- Abonar el precio pactado, con la periodicidad y en la cuantía legalmente establecidas en el Contrato de Admisión suscrito con la Residencia.
- Respetar los principios de mutuo respeto, tolerancia y colaboración con el resto de residentes y personal del Centro.

### **CAPÍTULO II. SOBRE LA HIGIENE Y LA CONDUCTA.**

**Artículo 15.** Tanto por higiene como por respeto al resto de las personas que conviven en la Residencia, es imprescindible guardar las más elementales normas de aseo y cuidado personal.

**Artículo 16.** En los salones, comedores y zonas de uso común, se deberá vestir ropa de calle quedando la ropa deportiva, batas, camiones, pijamas, etc., circunscritos a los límites de la habitación y de las instalaciones propias de la indumentaria que se lleve.

**Artículo 17.** En el comedor se deberá guardar la necesaria compostura, permaneciendo en la mesa con el resto de comensales hasta la finalización de cada comida, o hasta que el personal del Centro, y por motivos que lo justifiquen, acompañen al residente a otras dependencias comunes o a su habitación.

**Artículo 18.** Solo estará permitido fumar en las zonas exteriores del Centro que se encuentren totalmente al aire libre, quedando prohibido fumar en terrazas semi-cubiertas y porches, así como en las terrazas de las habitaciones.

### **CAPÍTULO III. SOBRE OBJETOS DE VALOR Y ACTIVIDADES CON ÁNIMO DE LUCRO.**

**Artículo 19.** La Residencia sólo se hará responsable de los objetos de valor propiedad del Residente que hayan sido previamente depositados en la caja fuerte existente en las oficinas del

Centro, previo libramiento del correspondiente recibo, que será necesario presentar para su retirada.

**Artículo 20.** No se podrá efectuar dentro del Centro, ni fuera del mismo en su nombre, postulaciones ni petición de donativos a favor de residentes, familiares o miembros de la plantilla, salvo autorización expresa de la Dirección.

**Artículo 21.** No se podrán realizar en las instalaciones de la Residencia, actividades y/o servicios con ánimo de lucro, entre residentes o entre residentes y familiares de terceros.

#### **CAPÍTULO IV. SOBRE LAS SALIDAS Y AUSENCIAS POR VACACIONES.**

**Artículo 22.** Si el representante familiar desea ausentarse del Centro con el Residente, deberá comunicarlo al personal de Administración con la suficiente antelación, indicando si pernoctará o no fuera del Centro, y responsabilizándose del Residente durante el tiempo que éste permanezca fuera del mismo.

**Artículo 23.** Por motivos de organización interna, cuando se trate de residentes usuarios de silla de ruedas, para cuya movilización los familiares precisen de la colaboración de personal del Centro, la hora de salida y de regreso al Centro no podrá coincidir con la hora de la comida (de 13:00 a 14:00 horas) o de la cena (de 20:00 a 21:00 horas).

#### **CAPITULO V. SOBRE LOS HORARIOS.**

**Artículo 24.** Los horarios para la prestación de los distintos servicios, serán fijados por la Dirección del Centro, atendiendo a razones de demanda, oportunidad, organización y eficacia. Cualquier modificación en los horarios será notificada con la suficiente antelación y publicidad, salvo variaciones urgentes o situaciones de fuerza mayor o causa imprevisible.

**Artículo 25.** Los horarios habituales serán:

**a) Horario de visitas:**

**Mañanas:** de 10:30 a 13:00 horas.

**Tardes:** de 16:30 a 20:00 horas

**b) Horario de comidas:**

**Desayuno:** de 8:30 a 10:30 horas

**Comida:** de 13:00 a 14:00 horas

**Merienda:** de 16:30 a 17:00 horas

**Cena:** Se han establecido dos turnos:

Salones A y B de 19:30 a 20:30 horas

Primera planta de 20:00 a 21:00 horas

**c) Horario de descanso:**

**Levantar:** de 7:30 a 10:00 horas

**Siesta:** de 14:30 a 16:00 horas

**Acostar:** de 19:30 a 22:00 horas

## **TÍTULO V. DE LOS SERVICIOS DE LA RESIDENCIA**

### **CAPÍTULO I. SERVICIO DE MANUTENCIÓN.**

**Artículo 26.** El Servicio de Manutención, recoge un menú único para todos los residentes, existiendo menús especiales que se servirán por prescripción facultativa.

**Artículo 27.** En el comedor solo se permitirá la presencia de los residentes y del personal del Centro no estando permitida la presencia de representantes, visitantes y/o familiares.

**Artículo 28.** No está permitido introducir o sacar alimentos de los comedores, ni utensilios del mismo (tales como –a título enunciativo, pero no limitativo– cubiertos, vasos, servilletas, etc.).

**Artículo 29.** Las plazas de comedor son fijas para cada residente; no obstante, el personal del Centro, por necesidades del servicio, conveniencia o indicación del médico del Centro, podrá efectuar los cambios que considere oportunos de manera provisional o definitiva.

**Artículo 30.** En la mesa se observarán las normas más elementales de educación y decoro, evitando que los residentes puedan realizar actos que produzcan el rechazo de los demás comensales. Cualquier falta reiterada de educación, o actuación inapropiada, motivada por cambios en el estado cognitivo del residente, conllevarán una reubicación del mismo a dependencias del Centro en las que reciba una adecuada asistencia.

**Artículo 31.** Solo se servirán comidas en las habitaciones en casos excepcionales y por prescripción facultativa.

**Artículo 32.** El horario de comidas será generalmente el siguiente:

**Desayuno:** 8:30 a 10:30 horas

**Comida:** 13:00 a 14:00 horas

**Merienda:** 16:30 a 17:00 horas

**Cena:** Se han establecido dos turnos:  
Salones A y B: 19:30 a 20:30 horas  
Primera planta: 20:00 a 21:00 horas

### **CAPÍTULO II. SERVICIO DE ALOJAMIENTO.**

**Artículo 32.** Para conseguir un ambiente más familiar, y una mejor adaptación al Centro (siempre previa consulta al personal de Administración), los residentes podrán incorporar a la habitación objetos personales (fotos, cuadros, T.V., etc.) siempre que no precisen cambios en las instalaciones de la habitación, ni perforaciones en paramentos horizontales y/o verticales.

**Artículo 33.** El Servicio de habitaciones depende directamente del departamento de Administración del Centro. En caso de surgir algún problema relacionado con este servicio, se

deberá informar del mismo al personal de Administración y en ningún caso el residente o su representante y/o familiar podrá dirigirse o dar instrucciones al personal de mantenimiento lavandería o limpieza.

**Artículo 34.** Los armarios de las habitaciones tienen una capacidad limitada por lo que no pueden ser utilizados para almacenar todas las pertenencias del residente. Será responsabilidad del residente o de su representante y/o familiar que el contenido de su armario se limite a la ropa y a los enseres en uso, atendiendo a cada estación del año, siendo igualmente de su competencia su retirada y sustitución en cada cambio de estación. Esta práctica permitirá mantener el armario con el orden y la higiene deseados, al tiempo que facilitará al residente o a su representante y/o familiar la revisión de las prendas de vestir que necesiten reparación o sustitución por deterioro.

**Artículo 35.** No está permitido tener alimentos perecederos en las habitaciones.

**Artículo 36.** Esta terminantemente prohibido la utilización en las habitaciones de aparatos eléctricos o de otra índole que supongan riesgo de incendio (como velas, infernillos, estufas, planchas, etc.).

### **CAPÍTULO III. SERVICIO DE LAVANDERÍA.**

**Artículo 37.** La Residencia se ocupará de la limpieza de la ropa del residente que permita el lavado a maquina, no pudiendo responsabilizarse de conservación ni de la limpieza de prendas que necesariamente necesiten limpieza en seco. La recogida de la misma para su traslado a lavandería, así como su devolución después del servicio, se realizará siempre por personal del Centro.

**Artículo 38.** El residente deberá tener marcada toda su ropa con signos distintos e identificables, para evitar pérdidas y errores en la devolución de la misma.

**Artículo 39.** Dado el rápido desgaste de las prendas de vestir del residente por la necesaria frecuencia de lavado, se recuerda la obligación del residente de mantener su vestuario en buen uso ocupándose de su periódica renovación. La Residencia no se responsabiliza del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

### **CAPÍTULO IV. SERVICIO DE COMUNICACIONES.**

**Artículo 39. Correo Postal:** El personal de Administración será el responsable del envío de la correspondencia dirigida al exterior y de repartir a los residentes las cartas entregadas en la Residencia por el servicio de Correos. La Residencia únicamente se responsabilizará del correo certificado de los residentes que estén empadronados en el Centro.

**Artículo 40. Recepción de llamadas:** Para garantizar el correcto funcionamiento del Centro, es necesario garantizar el cumplimiento del horario de sus servicios, por lo que el horario de recepción de llamadas desde el exterior es de 10:30 a las 19:45 horas, ininterrumpidamente. Los residentes únicamente podrán recibir llamadas dentro de esta franja horaria, siempre que no coincida con el horario de comidas.

## **CAPÍTULO V. SERVICIO DE ATENCION SANITARIA Y FARMACOLÓGICA.**

**Artículo 41.** La Residencia facilitará al residente el acceso a los sistemas públicos y privados de protección sanitaria, siendo la asistencia sanitaria y farmacológica que se presta en la Residencia complementaria de la pública o privada que pudiera corresponderle al residente.

**Artículo 42.** 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 a un centro sanitario acompañado de un auxiliar e informe socio-sanitario.

## **TÍTULO VI. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 43.** Para el buen funcionamiento del Centro es necesario que cualquier sugerencia que beneficie a su actividad, aportada tanto por los residentes como por sus familiares, pueda ser manifestada a los responsables del Centro. A tal efecto existe en nuestras instalaciones un buzón de recogida de sugerencias, aunque también se podrán manifestar verbalmente a nuestro personal de Administración.

**Artículo 44.** En el funcionamiento general de la Residencia puede que se den circunstancias o situaciones que no sean del agrado de los residentes. En estos casos, si el usuario del Centro (es decir, el Residente y su representante y/o familiares), deseara formular una queja o reclamación sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios de la Residencia lo podrán hacer, dirigiéndose en primer lugar al personal de Administración del Centro, que será quien le atienda en primera instancia. Si la solución buscada o las razones dadas por el responsable del departamento de Administración no fuesen satisfactorias para el Residente, este podrá elevar su reclamación al Director, quien deberá atenderle y resolver sobre la cuestión en litigio, pudiendo hacerlo en última instancia y si lo considera oportuno a través de las Hojas de Reclamaciones que tendrán a su disposición en la Administración de la Residencia.

**Artículo 45.** En todo caso, para formular una queja o reclamación no se permitirán faltas de respeto debido al personal del Centro, y mucho menos elevar el tono de voz alterando la convivencia de los residentes, puesto que estas prácticas no ayudan al entendimiento ni a la solución del problema.

## **TÍTULO VII. CAUSA DE BAJA. PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE RESIDENTE.**

**Artículo 46.** La condición de residente del Centro se perderá por una de las causas siguientes:

- a) Por renuncia voluntaria, que deberá hacerse por escrito de forma expresa e inequívoca, con quince (15) días de antelación, salvo los supuestos de incapacidad y/o internamiento involuntario legalmente establecidos, en los que el ejercicio de este derecho está limitado según la resolución judicial aplicable a cada caso.
- b) Por defunción.



- c) Por producirse un impedimento insalvable que altere la normal convivencia del Centro, siempre que la pérdida de la condición de residente sea el resultado de una sanción recogida por el Reglamento de Régimen Interior.
- d) Por cualquier otra circunstancia que recoja el Reglamento de Régimen Interior o el contrato de admisión.

**Artículo 47.** En los supuestos previstos en las letras c) y d), la pérdida de la condición de residente se producirá como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes, dando también cuenta de la resolución adoptada al órgano de la Comunidad de Madrid que tenga atribuidas las funciones de inspección en materia de servicios sociales.

**Artículo 48.** El residente que cese por alguno de los motivos indicados anteriormente o por cualquier otra causa, abandonará la Residencia y deberá retirar del Centro toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la comunicación de baja al residente, representante legal y/o familiar del mismo. En caso contrario, el Centro podrá hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

## **TÍTULO VIII. RÉGIMEN SANCIONADOR. INFRACCIONES Y SANCIONES.**

### **Artículo 49. Sujeto de la infracción.**

Serán sujetos responsables de las infracciones, los residentes, sus representantes legales y/o familiares que incurran, por acción u omisión, en las conductas tipificadas a continuación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse.

### **Artículo 50. Tipos de infracción.**

Las infracciones sujetas a sanción se tipifican en leves, graves o muy graves.

Se consideran infracciones leves:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de la Residencia o perturbar las actividades de la misma.
- Participar en agresiones verbales hacia residentes, visitantes o personal del Centro.

Se consideran infracciones graves:

- La comisión de tres faltas leves en un período no superior a dos (2) meses.
- Que el Residente pernocte fuera de la Residencia sin previo aviso.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad de la Residencia, del personal o de los residentes (representantes y familiares incluidos).
- Utilizar en las habitaciones aparatos eléctricos u otros utensilios no autorizados.

- Participar en agresiones físicas hacia los residentes, visitantes o personal del Centro.
- La demora injustificada en el pago del precio pactado en el Contrato de Admisión.

Se consideran infracciones muy graves:

- La comisión de tres faltas graves en un período no superior a dos meses.
- Ocasionar perjuicios o daños graves en los bienes de la Residencia o en la convivencia del Centro.
- La recurrencia en agresiones físicas hacia los residentes, visitantes o personal del Centro.

### **Artículo 51. Sanciones.**

Sin perjuicio de las responsabilidades y consecuencias civiles o penales a que hubiera lugar por las infracciones cometidas, las sanciones que la Dirección podrá imponer serán las siguientes.

- Infracciones leves: Amonestación verbal privada.
- Infracciones graves: Amonestación escrita.
- Infracciones muy graves: Expulsión definitiva del Centro.

### **Artículo 52. Competencia.**

La competencia para imponer sanciones por faltas leves, graves y muy graves se encuentra atribuida al Director/a del Centro.

### **Artículo 53. Prescripción.**

Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro y las muy graves a los seis meses. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la falta hubiera sido cometida, y se interrumpirá por la notificación al Residente o a su representante legal y/o familiar del inicio de un expediente sancionador.

### **Artículo 54. Procedimiento sancionador.**

Todas las infracciones, así como las sanciones que pudieran derivarse, se comunicarán por escrito al residente y/o representante legal o familiar, para que en un plazo de quince (15) días naturales pueda manifestarse y presentar las alegaciones que considere oportunas. Cuando se produzca una resolución de contrato derivada de un expediente sancionador, y la consecuente expulsión del Residente, y previo a la ejecución de la medida, la Residencia comunicará la resolución adoptada al órgano de la Comunidad de Madrid que tenga atribuidas las funciones de Inspección en materia de Servicios Sociales.

Fdo.:  
Representante Familiar.

Fdo.:  
El Residente.