



**REGLAMENTO
DE
REGIMEN INTERIOR**

0.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1.-NATURALEZA DEL SERVICIO

- 1.1.- Finalidad
- 1.2.-Definición del CENTRO
- 1.3.-Prestaciones generales

2.-CONDICIONES DE ADMISION

- 2.1.-Características de los usuarios
- 2.2.-Condiciones de ingreso
- 2.3.-Notificaciones
- 2.4.-Fin de estancia
- 2.5.-Precios

3.-FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

- 3.1.-Horario
- 3.2.-Servicio médico
- 3.3.-Actividades

4.-DERECHOS Y OBLIGACIONES

- 4.1.-Derechos
- 4.2.-Obligaciones

5.- REGIMEN DE VISITAS

6.-ORGANOS DE PARTICIPACIÓN

- 6.1.- El Consejo de Usuarios
- 6.2.- Funciones del Consejo de usuarios y sus miembros
- 6.3.- Elección de los miembros del Consejo de Usuarios
- 6.4.- Funcionamiento interno

7.- SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

8.- ORGANIGRAMA

9.- PREMIOS, INFRACCIONES Y SANCIONES

- A) Menciones honoríficas
- B) Infracciones leves
- C) Infracciones graves
- D) Infracciones muy graves
- E) Sanciones

0.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

ALBALAR Residencia es el nombre comercial de la mercantil Nueva Solución Geriátrica S.L. y se encuentra situada en C/ Ángel Guimerá, 32. Urbanización Cumbres de Calicanto. 46900- Torrent (Valencia).

Atiende a residentes validos, semi asistidos y asistidos.

Su director es Sergio Vallés Morán.

Puede llamar a la residencia, visitar nuestra web o enviarnos un correo electrónico a:

1.-NATURALEZA DEL SERVICIO

1.1.-FINALIDAD: **ALBALAR residencia** ha sido concebida para llevar a cabo un programa de atención, básicamente destinado a la 3ª edad, sin descartar la atención a usuarios / as que sin llegar a los 60 años necesiten, por sus características físicas psíquicas o sociales, apoyo para la realización de actividades cotidianas.

1.2.-DEFINICION DEL CENTRO: El centro se define como residencia mixta, dando cobertura, tanto a la demanda de usuarios/as validos/as (personas que pueden valerse para realizar actividades cotidianas) así como asistidos/as o semi-asistidos (personas que ven disminuida su autonomía personal y necesitan atención continuada).

1.3.-PRESTACIONES GENERALES: El CENTRO que funciona en régimen de alojamiento y pensión completa, ofrece a través de su dinámica interna la cobertura de los aspectos residenciales y de asistencia sanitaria; además desarrolla programas de recuperación física, psicología geriátrica y convivencia e integración en el medio, evitando el aislamiento y la desconexión social, a través de la atención personalizada y la animación socio-cultural.

El /la residente deberá disponer de cobertura económica-sanitaria para satisfacer todos los gastos no incluidos en la tarifa y que se produzcan en concepto de: medicamentos, pañales, transporte de ambulancias, internamientos hospitalarios, radiografías, toda clase de exploraciones médicas, pruebas, consultas externas al CENTRO residencial.

2.-CONDICIONES DE ADMISIÓN/INGRESO

2.1.-CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS / AS: Serán preferentemente personas mayores de 60 años, válidos, semiasistidos o asistidos, según establece la escala de Barthel.

2.2.-CONDICIONES DE INGRESO: para la estancia en el CENTRO el usuario /a deberá:

a) Cumplimentar la solicitud de ingreso.

b) Entregar a la Dirección la documentación necesaria (estipulada en la hoja de enseres) para su expediente el día del ingreso, en especial la referente al historial médico actualizado y también, en su caso, de especialistas. Caso de que el residente no aportara esta última información en un plazo de 7 días el centro residencial podrá rescindir unilateralmente el contrato facturando únicamente los días de estancia, no haciéndose responsable de cualquier incidencia relativa al estado clínico médico del residente mientras no se disponga de dichos informes.

c) Traer sus pertenencias convenientemente marcadas con su nombre y apellidos.

d) Firmar el contrato de admisión. En el caso que el residente /a no pueda firmar el contrato de admisión, por imposibilidad física o psíquica, el médico titular del CENTRO, extenderá diligencia al final del contrato haciendo constancia de ello o podrá ser firmado por sus representantes legales o familiares. Si el residente no supiera firmar, colocará la huella dactilar del índice derecho en el lugar reservado para su firma, delante de dos testigos, que firmarán bajo la impresión dactilar.

e) Se debe comunicar al centro y entregar una copia de la sentencia en caso de que el residente tenga dictadas medidas de apoyo judicialmente.

Se informará al familiar de referencia del procedimiento a seguir en el caso de personas ya ingresadas que se crea requieran apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica siendo, en última instancia, decisión del familiar iniciarlas.

f) Pagar el depósito en garantía (fianza) del cumplimiento de las obligaciones del residente al centro residencial en el momento de la firma del contrato, equivalente al precio de una mensualidad, impuestos incluidos que le será devuelta una vez finalice su estancia en el centro residencial, siempre que una vez efectuada la liquidación definitiva se compruebe por la empresa que el residente no debe suma alguna. Si tras la liquidación el residente debiera alguna suma, ésta aplicará el depósito para cubrir el déficit y devolverá al residente el resto del depósito, o en su caso le informará del importe que una vez aplicado en su totalidad el depósito le resta por pagar.

g) Si el ingreso en el centro residencial es un **ingreso no voluntario** pueden ocurrir dos supuestos:

1.- Que exista una **autorización judicial previa al ingreso**, en este caso, los familiares **deben hacer saber** este hecho al **departamento de trabajo social** que actuará comunicando el ingreso en el centro del demandado y solicitando al Juzgado emisor de dicha autorización que traslade el expediente a los Juzgados de competencia del centro; en este caso Juzgados de Torrent.

2.- Que **no** exista una **autorización judicial previa**, requiriendo de una ratificación judicial posterior al ingreso urgente realizado.

Para este supuesto el Director del centro comunicará al Decanato de Torrent, en el plazo de 24 horas posteriores al ingreso, que el presunto incapaz ha ingresado y se acompañará la comunicación del pertinente informe médico.

h) Si el ingreso en el centro residencial es un **ingreso voluntario**, se irá valorando periódicamente en el PAI de cada residente (semestralmente), la necesidad o no por motivos de deterioro cognitivo y presunta incapacidad, de informar al Decanato del Juzgado de Primera Instancia de Torrent de tal hecho e iniciar el procedimiento judicial pertinente.

2.3.- ACERCA DE NOTIFICACIONES/RESOLUCIONES OFICIALES:

Cuando se reciban, en general, comunicaciones oficiales por parte de Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Dependencia), Centro de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Valencia (Discapacidad) o cualquier otro organismo, acerca de expedientes/procedimientos abiertos con un residente, se informará al familiar de referencia pasando dicha documentación vía correo electrónico o WhatsApp.

De igual forma, si se recibe correo a nombre del usuario de alguna entidad bancaria, Ayuntamiento, etc. será entregado al usuario o al familiar de referencia en caso de considerar que el residente no pueda hacerse cargo.

2.4.-FIN DE ESTANCIA: La estancia del usuario /a finalizará en cualquiera de los supuestos siguientes:

a) Fin de estancia contratada.

b) Por decisión propia, en cuyo caso deberá comunicarlo a la dirección del centro residencial, mediante escrito, con 15 días de antelación.

c) Por faltas graves a las normas de régimen interior, (ante esta situación, será la Junta de Gobierno o la Dirección del CENTRO quien decida el fin de estancia del usuario /a, comunicándose con 15 días de antelación).

Por decisión de la Comisión Interdisciplinar del centro, como consecuencia de haberse producido una modificación o agravamiento de la patología del residente y por la que el centro residencial ya no sería el lugar adecuado para su estancia por motivos, entre otros, de seguridad del propio residente, del resto de residentes, personal de la residencia, familiares o visitantes.

2.5.-PRECIO. Los precios de estancia serán valorados en función de la habitación ocupada, sea esta individual o doble, del tiempo de permanencia en el centro residencial y del grado de dependencia del usuario /a, que se establecerá mediante la realización de la escala de Barthel, tal como establece el artículo 34 de la Orden de 4 de febrero

de 2005 de la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana.

El precio establecido figurará en el correspondiente contrato de admisión. También estarán publicitados de forma visible en el tablón de anuncios del CENTRO, y se abonarán la última semana del mes durante el que se está prestando el servicio, mediante domiciliación bancaria.

Se emitirá factura especificando el precio estancia cada uno de los suplidos, impuestos repercutidos y cuantos conceptos se hayan de reflejar.

En caso de defunción, en la liquidación final se contemplará:

- 1) La devolución del depósito en garantía (fianza).
- 2) El cobro por parte del CENTRO de los gastos ocasionados por el óbito, dado que todos ellos son a cargo del /la residente.

El precio estipulado podrá sufrir variación en el caso de que se incrementase el grado de dependencia del residente, utilizando para ello la escala de Barthel, tal como establece el artículo 34 de la Orden de 4 de febrero de 2005 de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

Por todo ello, y en cumplimiento del citado artículo 34, el centro residencial revisará semestralmente el cumplimiento de los requisitos del residente referidos a la escala de Barthel. Cualquier variación como resultado de esta revisión que implique un incremento o disminución de las tarifas del CENTRO deberá ser comunicado al residente y a su familiar o representante legal concretándoles cuál será el precio que regirá a partir de la siguiente mensualidad a la revisión.

De la misma forma este precio, así como el de los servicios no incluidos en la tarifa general, se actualizará anualmente en función de los siguientes criterios:

- I. Las variaciones de costes que se produzcan, comunicándose este con un mes de antelación. Se incluyen en este apartado, con carácter enunciativo y no limitativo, todos aquellos incrementos de costes directos como consecuencia de la normativa legal que se fuere promulgando. Los incrementos de la tarifa serán notificados a los residentes afectados por la subida con un mes de antelación.
- II. Automáticamente y a partir del 1 de enero siguiente al ingreso, de forma anual, en variación al IPC nacional, sin necesidad de preaviso.
- III. Por instalación, mejora o ampliación de cualquier servicio, existente o no, por el centro, voluntariamente o a requerimiento de cualquiera de las Administraciones Públicas competentes, con un preaviso de 15 días.
- IV. Por concesión de una ayuda pública. En éste caso sólo en lo que sea imperativo por norma legal.
- V. En el caso de que al residente se le hubiera concedido una tarifa especial por debajo de las oficialmente aprobadas y expuestas en el tablón de anuncios de la residencia, para adaptarlo a las tarifas aprobadas para el nuevo año.

En el caso de que el precio estipulado, por las razones que fueran, fuera inferior a los precios oficiales expuestos en el tablón de anuncios el Centro Residencial podrá incrementarlos hasta coincidir con los oficiales a partir del primer año de estancia

No están incluidos en el precio de estancia:

- 1) Asistencia médica de especialistas, solicitados por el residente en el propio del CENTRO.
- 2) Acompañamientos fuera del CENTRO.
- 3) Todo el material de tipo ortopédico que necesite el residente para uso personal, como andadores, sillas del ruedas etc.

- 4) Servicio de peluquería.
- 5) Servicio de podología.
- 6) Televisión individual.
- 7) Los costes de las excursiones programadas por el CENTRO.
- 8) El marcado de las pertenencias personales.
- 9) Teléfono.
- 10) Cualquiera otra prestación externa al CENTRO.

3.-FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

3.1.-HORARIOS:

a) Comidas:

Desayuno: 9'30 h.

Comida:

- Primer turno: 12.30 h (asistidos)
- Segundo turno: 13.30 h

Merienda: 16.30 h h.

Cena:

- Primer turno: 18.30 h (asistidos)
- Segundo turno: 19.30 h

b) Visitas: son libres y con un amplio horario desde las 10.30 horas hasta las 19.00 horas. Se recomienda que se respeten los horarios anteriores, así como el normal desarrollo de la vida diaria del resto de residentes durante las visitas.

c) Queda expresamente prohibida la grabación, por cualquier medio, de las instalaciones de la residencia o de cualquier residente, empleado o visitante del centro.

3.2.- SERVICIO MEDICO:

El CENTRO pone a disposición de los residentes un servicio médico preventivo, consistente en consulta semanal en las dependencias del CENTRO.

En caso de urgencia el/la residente/a recibirá asistencia médica inmediata en el mismo CENTRO o en su caso se le trasladará al centro hospitalario de referencia, avisando a sus familiares para su acompañamiento. No obstante, se pone a disposición de estos un servicio de acompañamiento, siempre y cuando sea posible por parte de los trabajadores de la residencia, cuyo coste no está incluido en la tarifa estipulada y se facturará como gasto extraordinario.

Tanto este como todos los gastos de carácter extraordinario están expuestos en el tablón de anuncios.

3.3.- ACTIVIDADES: el programa de actividades se desarrollará a lo largo del año y será comunicado convenientemente a los residentes. Comprenderá todo lo relacionado con las áreas de rehabilitación, animación sociocultural, programas psicosociales, de comunicación interpersonal, programas específicos de tratamiento de algunas patologías en especial el Alzheimer, etc., que quedarán reflejados en los correspondientes programas del centro. Además, estos programas se reforzarán los fines de semana con algunas actividades como cine o de tipo musical.

La coordinación de ellas estará a cargo de la persona que en cada momento designe la Dirección del centro residencial.

4.-DERECHOS Y OBLIGACIONES

4.1.-DERECHOS: Los residentes tendrán derecho a:

- 1- Participar como electores y ser elegidos en los procesos de elección del Consejo de Usuarios que se realicen en la residencia.
- 2- Participar activamente en las actividades que se organicen.
- 3- Formar parte de los grupos de actividades que se constituyan en la residencia.
- 4- Presentar sugerencias a la Dirección de la residencia con propuestas de mejora de servicios y actividades.
- 5- Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en la residencia.
- 6- Formular reclamaciones.
- 7- Mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas de la residencia.
- 8- A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto a su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y los otros residentes.
- 9- A recibir una información clara y completa sobre la organización de la residencia, sus condiciones y normativas y toda la información que sea relevante para su estancia en la residencia.
- 10- A ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento de la residencia y que le afecten.
- 11- A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal de la residencia.
- 12- A conocer a los profesionales de la residencia y a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con la residencia, su organización y su estancia.
- 13- A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando el legítimo pluralismo de opinión.
- 14- A recibir todos los servicios que se presten en la residencia en las condiciones establecidas entre el residente o tutor y la residencia.
- 15- A considerar como domicilio propio el de la residencia, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial atención al ejercicio de su vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo un uso del mismo conforme a lo que establezca este reglamento.
- 16- A la intimidad en su proceso de atención, con independencia de las condiciones estructurales de la residencia.

- 17- A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el usuario no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, la residencia consultará a su tutor o familiar designado al efecto.
- 18- A conocer su historia sociosanitaria.
- 19- A que se garantice la intimidad y reserva de los datos personales, que figuren en los expedientes e informes socio-sanitarios.
- 20- Cancelar su estancia, previo aviso a la Dirección, con 15 días de antelación.

4.2.-OBLIGACIONES: Los residentes están obligados a:

1. Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Dirección.
2. Utilizar y respetar adecuadamente las instalaciones y cumplir las normas de convivencia y respeto mutuo, dentro del mismo.
3. No fumar en las instalaciones de la residencia.
4. Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas de la residencia y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida de la residencia, recogidas en la reglamentación o contrato.
5. Colaborar en la vida cotidiana de la residencia y en su auto cuidado, según sus capacidades.
6. Respetar el aseo de los dormitorios después de la limpieza general.
7. Cumplir con las normas de higiene personal establecidas.
8. No tener medicamentos en las habitaciones, salvo que dispongan de autorización facultativa. La medicación se distribuirá desde el botiquín de enfermería.
9. No guardar alimentos en las habitaciones, por razones sanitarias y de control dietético.
10. Tratar al resto de residentes y al personal de la residencia de forma correcta y educada, no originando actividades o actitudes que supongan un deterioro en las relaciones de convivencia.
11. Poner en conocimiento de la Junta de Gobierno o Dirección las anomalías o irregularidades detectadas en la residencia.
12. Pagar puntualmente el importe de los servicios y cuota convenidas con el CENTRO. (Serán a cargo del residente los desperfectos, que, por cualquier causa, pueda este originar en las instalaciones del CENTRO).
13. Comunicar a la Dirección, con una antelación de 15 días, el deseo de dejar el CENTRO.
14. En el caso de baja del /la residente, éste o su representante legal o familiar responsable, estará obligado a retirar sus pertenencias en el plazo de diez días; en caso contrario, el CENTRO podrá disponer de la forma que estime oportuna de todas sus pertenencias.
15. En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en su condición de usuario y contempladas en el presente reglamento.
16. Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y

tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

5.- REGIMEN DE VISITAS

A) Visitas

1. Son libres y con un amplio horario desde las 10.30 horas hasta las 20.00 horas. Se recomienda que se respeten los horarios anteriores, así como el normal desarrollo de la vida diaria del resto de residentes durante las visitas.
2. La residencia podrá limitar de forma motivada, justificada y expresa, las visitas de familiares.
3. Los visitantes tienen la obligación de identificarse con su nombre y documento nacional de identidad para su registro en recepción
4. Los visitantes deben comunicar su entrada y salida al personal de la residencia y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todos los residentes, en especial su privacidad e intimidad.
5. En el caso de residentes asistidos, deberán comunicar al personal de la residencia el desplazamiento de tales residentes a otras zonas del recinto residencial, como en su caso la salida y la previsión de regreso.
6. En el caso de visitas a presuntos incapaces con autorización judicial de internamiento y a incapacitados, la visita deberá ajustarse a lo dispuesto en la resolución judicial o en su defecto a lo dispuesto por el tutor o representante legal del residente, respetando en todo caso las medidas de atención que adopte la residencia.

B) Salidas

1. El régimen de entradas y salidas es libre; no obstante, se deberá comunicar al personal de la residencia la salida de cualquier residente. En ese caso se extenderá un justificante que deberán cumplimentar y firmar.
2. En el caso de que la residencia hubiera dispuesto unos horarios para ello, los usuarios deberán respetarlos.
3. Las ausencias de duración continuada superiores a ocho horas deberán ser comunicadas a la Dirección de la residencia con carácter previo.
4. Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellos usuarios y usuarias con control de enfermería continuado, deberán ser informados previamente por los profesionales a su cargo sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y responsabilidad sobre la misma corresponderá al usuario o usuaria, si tuviese plenitud de facultades, o en caso contrario, a su tutor o familiar responsable de salida.

6.-ORGANOS DE PARTICIPACIÓN

6.1.-El Consejo de Centro

Estará integrado por:

- Personas usuarias elegidas por las mismas.
- Familiares en representación de las personas usuarias y los responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica. Cuando por las características de las personas usuarias o del centro existan, en todo o en parte, responsables legales, se garantizará su representación y participación. Asimismo, cuando la responsabilidad legal de las personas usuarias resida en órganos de la Administración o entes públicos, los representantes de estos podrán formar parte del consejo.
- Representantes de las personas profesionales, de forma que estén representados todos los colectivos del equipo profesional del centro y,
- Representantes de la entidad titular del servicio o centro, entre los que se incluye el responsable.

6.2.- Funciones del Consejo de Centro y sus miembros.

- Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.
- Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
- Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
- Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
- Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día. Estos temas deberán tratarse previamente en cada asamblea de módulo, grupo educativo o grupo terapéutico y las decisiones tienen que posibilitar que el módulo o grupo educativo o grupo terapéutico tenga capacidad para tomar decisiones en la organización de su vida cotidiana.
- Asistir a la persona responsable del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- Debatir los problemas de convivencia.
- Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzosos. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- Elevar a la persona responsable las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
- Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el seno del consejo.
- Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
- Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

6.2 Elección de los miembros del Consejo de Usuarios

- a) Los correspondientes al Centro serán designados por la Dirección.
- b) Los correspondientes a los/as usuarios/as serán designados mediante votación libre y secreta, entre ellos/as.

La convocatoria se realizará por el Consejo al menos cada dos años.

En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a y así sucesivamente. Los empates se resolverán a favor del usuario/a más antiguo/a del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.

6.4.- Funcionamiento interno.

El Consejo se reunirá al menos, una vez al cuatrimestre en sesión ordinaria. En sesión extraordinaria podrá reunirse cuantas veces se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera.

De todas las reuniones se extenderá el acta correspondiente.

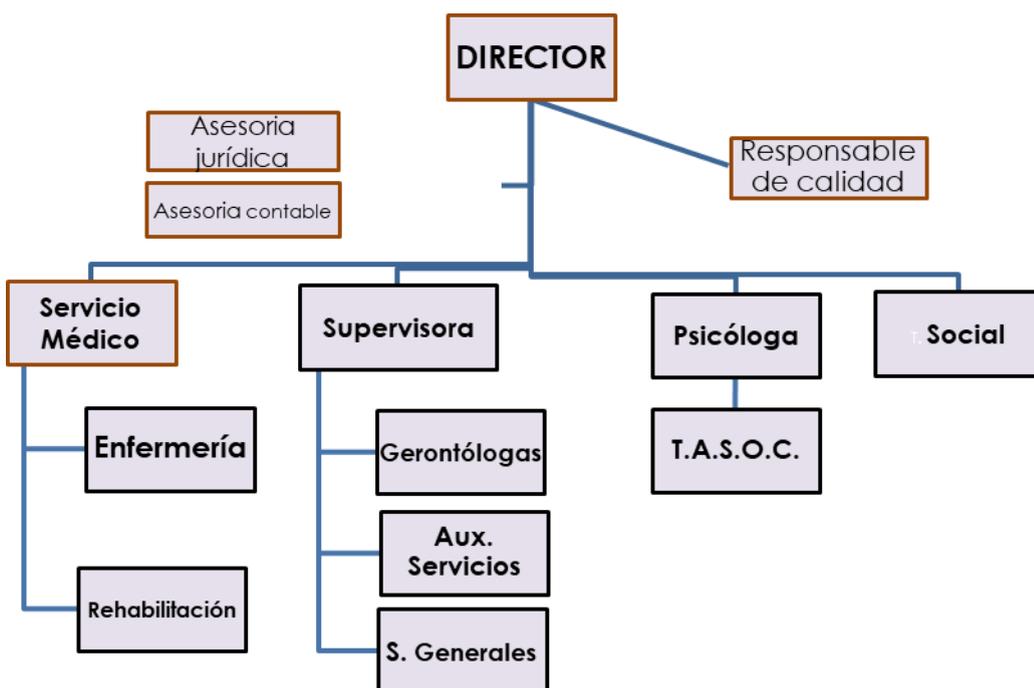
7. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se pueden realizar reclamaciones de diversas formas:

- Verbalmente a la Dirección o Supervisora,
- Complimentando la hoja de reclamaciones interna de la Residencia,
- Complimentando la hoja de reclamaciones de la Generalitat Valenciana,

Ayúdenos a mejorar e indíquenos cuantas sugerencias nos sirvan a tal fin.

8. - ORGANIGRAMA



9.- PREMIOS, INFRACCIONES Y SANCIONES

A) El Consejo de Centro de ALBALAR residencia podrá proponer ante los Directores territoriales la concesión de “mención honorífica” a favor de aquellos usuario que por su especial dedicación al mismo, consideren merecedores de tal distinción.

B) Infracciones leves

1. Irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en el presente reglamento, que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.
2. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el centro residencial situaciones de malestar de carácter leve.

3. Incumplir las instrucciones dadas por la Dirección de la residencia para el buen desarrollo de las actividades organizadas.
4. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento de la residencia o perturbar las actividades del centro.

C) Infracciones graves

1. La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida.
2. Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en la residencia.
3. No comunicar la salida de la residencia cuando ésta suponga ausencia de la misma durante más de ocho horas.
4. La demora injustificada de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.
5. Utilizar equipos o herramientas no autorizadas por las normas de la residencia.
6. Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con otros usuarios y/o personal de la residencia, siempre que no se deriven daños graves a terceros.
7. Faltar al respeto o insultar al personal de la residencia, a la Dirección de la residencia, o al resto de usuarios o a visitantes.
8. Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
9. No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.

D) Infracciones muy graves

1. La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.
2. Agresiones físicas o malos tratos psicológicos graves a otros usuarios o a personal de la residencia o a terceros que estuvieran en la residencia.
3. Ser condenado por acoso sexual a usuarios o empleados de la residencia.
4. La demora injustificada de más de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.
5. No comunicar la ausencia de la residencia cuando ésta sea superior a tres días.
6. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de usuario.
7. Sustraer bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos de la residencia, de otros usuarios o del personal de la residencia.

E) Sanciones

Por infracciones leves

1. Amonestación verbal privada.
2. Amonestación individual escrita.

3. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades de la residencia hasta 2 meses.

Por infracciones graves

1. Suspensión de la condición de usuario de la residencia por un tiempo no superior a seis meses.
2. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades de la residencia durante un tiempo entre dos a seis meses.
3. Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro centro, por un periodo no superior a dos meses.

Por infracciones muy graves

1. Suspensión de la condición de usuario de la residencia por un periodo de más de seis meses y hasta cinco años.
2. Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro
3. Inhabilitación para participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en la residencia mientras no quede cumplida o prescrita la sanción

Torrent, mayo 2024

ALBALAR residencia

