



## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE MAYORES DE ALDEACENTENERA.**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

En el artículo 1º de la ley 2/94 de 28 de abril, de Asistencia Social Geriátrica de la Junta de Extremadura, regula la prestación de servicios de asistencia y bienestar social consagrados a la Constitución Española, que recoge como competencia de las Comunidades Autónomas el art. 148.1.20 de la Carta Magna y que, en lo que se refiere a Extremadura, así queda manifiesto en el art. 7.20 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Este texto legal pretende dotar de coherencia, homogeneidad y coordinación a las tareas de asistencia y bienestar social, hasta ese momento con un fuerte grado de centralización de la gestión y dispersión en cuanto a entidades con competencia en la materia.

El fin último de la ley es promover y garantizar las condiciones para que la igualdad de los ciudadanos sea más real y efectiva.

Los principios generales que inspiran la ley establecen que corresponde a la Junta de Extremadura destinar recursos financieros, técnicos y humanos a la prestación de los servicios y a la planificación y coordinación de las medidas necesarias en el ámbito de la asistencia extremeña. Pero si bien la planificación corresponde a los Órganos Rectores de la Comunidad Extremeña, la gestión de los mismos debe estar lo más próxima posible a los ciudadanos,

Según se recoge en el art. 85 de la Ley 7/1985 de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, son Servicios Públicos Locales cuantos tienden a la consecución de los fines señalados como de la competencia de las entidades locales, estableciendo en su art. 25 que el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

La ley 13/1995 de 18 de mayo, de contratos de las Administraciones Públicas, establece en su capítulo 2, artículo 159, apartado primero, la necesidad de aprobar el reglamento del servicio, así como las tarifas que hubieran de percibirse de los usuarios.

La ley 2/94 de 28 de abril, de Asistencia Social Geriátrica, de la Junta de Extremadura prevé dentro de las prestaciones sociales establecidas en su art 4 el alojamiento, los hogares clubes y los comedores sociales, la animación comunitaria, la convivencia o inserción y la ayuda a domicilio de las personas mayores entre otras.

A tenor del artículo 14 de la misma ley, entendemos por establecimiento residencial o Centro dedicado a la atención de personas mayores, el conjunto de inmuebles y servicios





destinados al alojamiento transitorio o permanente, atención alimenticia y a todas aquellas atenciones asistenciales dirigidas a diez o más personas de las comprendidas en el art. 1.2 de la ley.

Desde un punto de vista más específico, el artículo 19.1 dispone de todos los establecimientos y Centros para personas mayores ubicados en Extremadura, tanto públicos como privados, deberán de disponer de un reglamento de régimen interno que regulará su organización y funcionamiento interno, normas de convivencia, derechos y deberes de los residentes, todo ello dentro del respeto y la confidencialidad garantizadas por la Constitución Española.

De forma paralela, el decreto 298/2015, de 20 de noviembre por el que se aprueba el reglamento de autorización, acreditación y registro de centros de atención a personas mayores de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en su artículo 8.2.i establece que se debe disponer de la documentación reguladora del servicio, compuesta por las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior, que será dado a conocer de forma clara e inteligible a todos/as los/las usuarios, así como cualquier modificación de las condiciones del mismo.

Por todo ello, se recogen a continuación los aspectos del Reglamento del Servicio de la Residencia de Mayores de Aldeacentenera (Cáceres), paso previo necesario para poder realizar la gestión del mismo y además cumplir los requisitos del decreto mencionado en el párrafo anterior.

## TÍTULO I

### DE LOS USUARIOS

#### CAPÍTULO I

##### DE LA CONDICIÓN DE USUARIOS

**Artículo 1º.-** Podrán adquirir la condición de usuarios/residentes de este establecimiento todas aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en el Decreto 88/96 y los que en este Reglamento de Régimen Interno se establezcan, teniendo preferencia en la adquisición de tal condición los residentes en Aldeacentenera empadronados en este municipio con una antigüedad mínima de dos años y, tras estos, los nacidos en Aldeacentenera o con vinculaciones familiares en este municipio.

**Artículo 2º.-** Los requisitos establecidos para la adquisición de la condición de usuario/residente son los siguientes:

- a) Tener cumplidos 65 años en el momento de solicitar el ingreso.
- b) Los pensionistas podrán solicitar ingreso una vez cumplidos 60 años.
- c) La edad mínima de admisión se podrá reducir a 50 años en el caso de personas válidas cuyas circunstancias personales, familiares o sociales lo aconsejen.





- d) Los solicitantes de servicios ofertados para ancianos no residentes deberán cumplir los requisitos de edad mínima establecidos en los apartados anteriores.
- e) Podrán ser admitidos los cónyuges, parejas de hecho de los anteriores o parientes por consanguinidad hasta primer grado (Línea Directa).
- f) No padecer trastornos de conducta que impidan el normal desarrollo de las relaciones sociales y de convivencia con los usuarios y el personal del centro.
- g) No haber sido sancionado con la expulsión en algún otro centro público.
- h) Ser español y haber residido en la Comunidad Autónoma de Extremadura, al menos, dos años antes de la solicitud de ingreso en el Centro Residencial. Este requisito no será necesario para los solicitantes no residentes pero que hayan nacido en Extremadura y que tengan la condición de extremeñidad, o transeúntes en situación de emergencia.

**Artículo 3º.-** El ingreso en el Centro tendrá carácter voluntario, debiendo mediar solicitud expresa del interesado.

**Artículo 4º.-** El ingreso se realizará previa resolución favorable de la Comisión de Evaluación y Seguimiento. La prioridad del ingreso vendrá determinada por las circunstancias personales y familiares, recursos económicos, situación de soledad y abandono, condiciones físicas, psíquicas y sociales. En el caso de que una persona solicitante, a pesar de reunir las condiciones exigidas para adquirir la condición de usuario/residente, no puede ser admitida por falta de plazas entrará a formar parte de una lista de espera.

**Artículo 5º.-** Las solicitudes de ingreso se ajustarán al modelo oficial.

Se establecen tres tipos de usuarios:

- Residentes dependientes
- Residentes autónomos
- Usuarios dependientes de Centro de día.
- Usuarios de servicio de comedor

El mismo procedimiento de ingreso se establece en el caso de estar disponibles plazas correspondientes a los citados tipos de usuarios, no concertadas o subvencionadas por la Junta de Extremadura.

**Artículo 6º.-** El nuevo residente formalizará un contrato de ingreso en el que figurará la aceptación expresa de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del





mismo, de sus derechos y obligaciones y las condiciones económicas derivadas de su condición de residente.

1. Firma del contrato de admisión por parte del interesado y familiar, persona responsable o representante y en el que constarán los siguientes datos:
  - Filiación del interesado y familiar.
  - Datos identificativos del familiar, persona responsable o representante.
  - Descripción del estado físico y psíquico del nuevo usuario.
  - Acuse de recibo del presente Reglamento y firma en cada una de sus hojas en prueba de conformidad.
2. El futuro usuario aportará certificado médico de su estado físico y psíquico.
3. La condición de usuario se perderá por alguna de las siguientes causas:
  - A petición propia.
  - Por sanción disciplinaria.
  - Por fallecimiento.
4. En caso de que el interesado no pueda firmar el contrato por imposibilidad física o psíquica, firmará su representante.
5. Si el interesado no supiese firmar, colocará la huella dactilar del índice derecho en el lugar reservado para su firma, delante de los testigos que firmarán debajo de la impresión dactilar. De no saber firmar el responsable o representante, se actuará de idéntica forma que para el Residente.

**Artículo 7º.-** La resolución de admisión al Centro correspondiente, vendrá condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Que el ingreso en el centro receptor se efectúe en el plazo máximo de los quince días siguientes a la recepción de la notificación de la plaza adjudicada.
- b) Que se efectúe el compromiso formal a que se refiere el artículo 16 del Decreto 88/96.
- c) Abono del precio público correspondiente.

**Artículo 8º.-** Se notificará personalmente a los interesados la adjudicación de plazas, con indicación de fecha a partir de la cual se podrá hacer efectivo el ingreso y del precio público a satisfacer.





**Artículo 9º.-** La ocupación de la plaza concedida se efectuará en el plazo de los quince días siguientes a la recepción de la notificación de la plaza adjudicada.

- a) Concluido este plazo sin producirse la incorporación, se entenderá por decaído en los derechos de admisión e ingreso.
- b) Cuando por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada, no pueda ser ocupada la plaza dentro del plazo establecido en el apartado anterior, el solicitante, antes de su expiración, podrá solicitar el aplazamiento del ingreso a los S.S.B. del Ayuntamiento de Aldeacentenera, por un máximo de un mes contando desde el vencimiento del plazo indicado. Todos los admitidos en el centro deberán someterse a los reconocimientos médicos que se efectúen en la Residencia.

**Artículo 10º.-**

- a) Se considera periodo de adaptación del interesado a la vida residencial el constituido por los treinta días naturales siguientes al ingreso en el Centro. Transcurrido este periodo, el interesado consolidará su derecho a la plaza adjudicada.
- b) Durante este periodo, la dirección del centro adoptará las medidas necesarias para facilitar el proceso de adaptación.
- c) Si, durante dicho periodo, se apreciaran comportamientos personales que impidieran la atención adecuada del interesado en la residencia, se emitirán informes pertinentes y se evaluará la propuesta a la Comisión de Evaluación y Seguimiento, que resolverá lo que proceda.

**Artículo 11º.-** De la pérdida de condición de residente o rescisión del Contrato a instancia del centro:

- a) Baja voluntaria de la plaza.
- b) No respetar las normas de convivencia del Centro.
- c) Entorpecer la buena marcha del Centro.
- d) La embriaguez habitual o la drogadicción.
- e) La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.
- f) Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
- g) El acoso sexual, o de otra índole, o su tentativa, o cualquier otro tipo de vejaciones a otro residente o personal de la Residencia.





- h) El impago de cualquiera de los recibos por su estancia en el Centro.
- i) Traslado a otro Centro.
- j) Ausencia injustificada del Centro cuando esta sea superior a cuatro días.
- k) Por sanción derivada del reglamento de régimen interno.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

**Artículo 12º.-** Los usuarios del Centro o establecimiento tendrán los siguientes derechos:

- a) Servicios garantizados de alojamiento, alimentación comunicación y actividades.
- b) Protección de la dignidad y bienestar del residente.
- c) Derecho a la asistencia sanitaria
- d) Utilización de los servicios comunes en las condiciones que establezcan las normas de funcionamiento interno, de acuerdo con las características de los mismos.
- e) Recibir comunicación personal y privada con el exterior mediante zonas de visitas, teléfono público y entrega de correspondencia.
- f) Recibir un trato correcto por parte del personal y los usuarios.
- g) Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciben en el centro y su información en un lenguaje claro y directo, adecuado al sector de mayores residentes, cuando trate de asuntos de especial trascendencia que puedan incidir en la situación de dichos residentes.
- h) Participar en los servicios y actividades sociales, culturales, recreativas y lúdicas que se organicen y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- i) Beneficiarse de actividades encaminadas a la prevención de la enfermedad y a la promoción de la salud, siendo facilitado el acceso a la asistencia sanitaria.
- j) Elevar por escrito o de palabra, al responsable del centro propuestas relativas a la mejora de servicios.
- k) Comunicar posibles quejas en cuanto al servicio a través del buzón de sugerencias del centro y las hojas tipo, así como indicar sugerencias o alternativas de actividades a realizar en el establecimiento.





- l) Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidas para la atención al residente en el ámbito del centro y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS**

**Artículo 13º.-** Los sujetos del centro estarán sujetos a los siguientes deberes:

- a) Abonar el importe establecido por la prestación recibida que en su caso le corresponda.
- b) Conocer y cumplir el reglamento de régimen interno.
- c) Conocer las normas de funcionamiento interno que se dispongan y los acuerdos e instrucciones emanados del órgano directivo.
- d) Respetar el buen uso de las instalaciones del centro, colaborando en su mantenimiento
- e) Mantener un comportamiento correcto en su relación con los usuarios y trabajadores del centro.
- f) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo del centro y otros lugares relacionados con sus actividades.
- g) Poner en conocimiento del órgano de dirección del establecimiento las anomalías o irregularidades que observen en el mismo.
- h) Comunicar al responsable del Centro las ausencias superiores a veinticuatro horas y en general, cualquier situación desfavorable en la que se pueda encontrar cualquier residente.
- i) Guardar las normas básicas de higiene y aseo personal, tanto personales como en las dependencias del establecimiento.
- j) Acatar y cumplir las instrucciones del Director y del personal técnico del Centro.
- k) Aportar la ropa y objetos que se le indique al ingresar en el Centro.
- l) Firmar el documento que acredite su compromiso a efectos de cumplir las normas establecidas en el momento de efectuar el ingreso en el centro.
- m) Obligación de pago de tarifas.

### **TITULO II**





## DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I

#### SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN

**Artículo 14º.-** El sistema de participación de los usuarios en los órganos de gestión se concreta mediante la Asamblea General.

La Asamblea General se constituye por los usuarios del Centro y por los trabajadores del Centro, estos última con voz, pero sin voto

La Asamblea General se reunirá en sesión ordinaria una vez trimestralmente, y en sesión extraordinaria cuantas veces sean necesarias, a petición del 25% de los residentes o socios.

**Artículo 15º.-**La convocatoria de cada Asamblea se realizará por el Presidente de la misma o por la Dirección del Centro, con una antelación mínima de siete días Se hará pública en el tablón de anuncios del Centro, haciéndose constar su carácter, la hora y el orden del día.

La Asamblea quedará formalmente constituida con la presencia de al menos el 10% de los socios o residentes en primera convocatoria y en segunda, que necesariamente se realizará media hora después, cualquiera que sea el número de asistentes.

**Artículo 16º.-** Una vez reunida, se efectuará la oportuna elección del Presidente y del Vicepresidente de la Asamblea General por el procedimiento de mano alzada, previa presentación de los candidatos a cada cargo. La duración del mandato será de dos años, o hasta que cause baja en el Centro alguno de sus miembros.

**Artículo 17º.-** Los acuerdos de la Asamblea se tomarán por mayoría simple de los presentes

**Artículo 18º.-** En cada reunión de la Asamblea se levantará un acta donde figure:

- a) Número de asistentes
- b) Desarrollo de Orden del día
- c) Acuerdos tomados

Una copia del acta deberá hacerse pública en el tablón de anuncios del Centro.

**Artículo 19º.-** Son facultades de la Asamblea General.

- a) Elaborar programas anuales de actividades
- b) Acordar por mayoría de 2/3 la renovación de los cargos de la Asamblea General, siempre que medie causa justificada





- c) Planteamiento y resolución de posibles problemas que pudieran surgir en el Centro, con el objeto de procurar y mejorar el buen funcionamiento del Centro
- d) Elaborar un acta o informe sobre el funcionamiento del Centro.
- e) Velar por unas relaciones de convivencia participativas y democráticas entre los usuarios
- f) Adoptar los acuerdos pertinentes en materia de premios y sanciones.
- g) Estimular la solidaridad entre los socios y residentes.

## **CAPÍTULO II**

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN**

Los Órganos de Gestión y Representación son:

#### 1.- Responsable o Director del Centro.

Este Cargo será ostentado por el Alcalde o algún miembro del equipo de gobierno que designe el Alcalde, cuando sea el Ayuntamiento quien gestione el servicio del Centro, en caso contrario será el adjudicatario

Funciones:

-Hacer cumplir el pliego de condiciones

-Recibir propuestas relativas a la mejora de los servicios que se presentan en la Residencia.

-Recibir de los usuarios las anomalías e irregularidades observadas por los mismos en el Centro, tanto relativas a las instalaciones/servicios como a las relaciones entre usuarios y entre éstos y el personal del Centro

#### 2.- La Comisión de Evaluación y Seguimiento

Composición:

En caso de gestión directa por parte del Ayuntamiento estará integrada por:

-El Alcalde-Presidente

-El/La Trabajador/a Social del S.S.A.S.B., participará como personal técnico.

-Presidente de la Asamblea General.

También formarán parte de la comisión, el secretario de la Corporación a efectos de asesoramiento y fedatario.

El número de representantes de este órgano directivo será siempre impar.





La comisión de Evaluación y seguimiento quedará constituida en primera convocatoria, cuando se encuentren presentes la mitad más uno de sus miembros, y en segunda, transcurrido al menos cuarenta y ocho horas, en cuyo caso se entenderá válidamente constituida con cualquiera que sea el número de asistentes.

La convocatoria la realizará el Presidente con una antelación mínima de 48 horas, señalando el orden del día, lugar y hora de la reunión.

Los acuerdos del Órgano Directivo se adoptarán por mayoría simple, decidiendo en caso de empate el voto del Presidente.

Se levantará acta de las sesiones, en la que figurarán los asistentes a la reunión, desarrollo del orden del día y acuerdos tomados.

La comisión se reunirá con carácter ordinario una vez al trimestre, y con carácter extraordinario, cuantas veces se considere necesario, siempre que exista mayoría simple o lo soliciten por escrito el 25% de los residentes.

### **CAPÍTULO III**

#### **SISTEMA DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y CANALIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES.**

**Artículo 20º.-** El sistema de recogida de sugerencias, canalización y resolución de quejas y reclamaciones se llevará a cabo de forma directa mediante un buzón de sugerencias y quejas que será atendido y puesto en conocimiento de la Dirección del Centro diariamente a través de la Hoja de Reclamaciones y/o Sugerencias.

La resolución de las reclamaciones y el estudio de las sugerencias se realizarán de forma inmediata poniéndolo en conocimiento de las personas responsables, así como de los usuarios afectados.

**Artículo 21º.-** Cuando la queja afecte a más de un usuario o a la organización del Centro y la resolución de la misma requiera cierta complejidad, será convocada por la Dirección del Centro una Asamblea General que tendrá como orden del día la problemática planteada.

En la página siguiente se reproduce un Modelo de Hoja de Reclamaciones y Sugerencias:





Nº de Orden.....

Fecha.....

## **HOJA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

### **DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

NOMBRE.....

APELLIDOS .....

D.N.I. ....

HABITACIÓN .....





OTROS DATOS .....

**MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN**

.....  
.....  
.....

...

**DOCUEMENTOS QUE ACOMPAÑA**

.....  
.....  
.....

...

FIRMA

RECLAMANTE

RECLAMADO

Fdo.....

Fdo.....

**TÍTULO III**

**SISTEMA DE COBRO DE TASAS**

**CAPÍTULO I**

**DE LA ESTANCIA Y ASISTENCIA**

El servicio no tendrá carácter gratuito, sin perjuicio de que las personas que carezcan de recursos suficientes para abonar el importe, tengan derecho en la forme y condiciones que reglamentariamente se determinen, a la exención total o parcial del coste de la plaza.

Estarán obligados al pago los residentes de la misma y los asistentes y usuarios de cualquier otro servicio que se preste





Será responsable subsidiario y solidario de las obligaciones establecidas toda persona emparentada con el residente o usuario de los servicios, que tenga obligación legal de mantención y asistencia con el sujeto pasivo

Constituye la base Imponible el precio por plaza de residente o la utilización de los servicios por los usuarios, y su cuantía a partir del uno de enero del 2016, es como se indica y siendo el máximo a pagar:

**Artículo 22º.-** El sistema de cobro se regirá por las siguientes pautas:

La cuota tributaria mensual será calculada teniendo en cuenta la clasificación de la plaza y de conformidad con el baremo establecido en la siguiente tarifa:

A) Plazas públicas concertadas o subvencionadas:

a.1) Plazas públicas concertadas (usuarios dependientes):

- El 75% de los ingresos que perciban por todos los conceptos, sin son superiores al salario mínimo interprofesional.

- El 65% de ingresos que perciban por todos los conceptos, sin son inferiores al salario mínimo interprofesional.

No obstante, respecto a lo anterior y en cuanto a la cantidad mensual de la que deben disponer los residentes para gastos de libre disposición; ambos conceptos vendrán siempre determinados por la Orden anual de la Junta de Extremadura, por la que se publican las tarifas actualizadas de las tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma para la prestación de servicios en residencias y club de ancianos /as.

B) Plazas no concertadas:

b.1) Plazas con PEVS (prestación económica vinculada al servicio), cuota diferenciada por grado de dependencia del/la usuario/a:

b.1.1.) Usuario/a con Dependencia Severa. Grado II: según tarifa de precios anual.

b.1.2.) Usuario/a con Gran Dependencia. Grado III: según tarifa de precios anual.

C) Plazas de personas con Autonomía o Grado I: Según tarifa de precios anual.

D) Plazas de centro de día de dependientes. Según tarifa anual.

E) Servicio de Comedor (desayuno, comida, merienda y/o cena). Según tarifa de precios anual

**Artículo 23º.-** El precio de la estancia se hará efectivo en los cinco primeros días del mes en curso a través de domiciliación bancaria.





**Artículo 24°.-** No se descuentan de la mensualidad los periodos en los que los residentes por cualquier motivo se ausentaran del centro por vacaciones, fines de semana, ingresos hospitalarios etc.

**Artículo 25°.-** Cualquier variación que afecte a la declaración de ingresos del residente deberá ponerlo en conocimiento del responsable del centro, en cuanto éste tenga lugar.

#### TÍTULO IV

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO

#### CAPÍTULO I

### DE LAS NORMAS GENERALES

**Artículo 26°.-** Por estancia y asistencia, cuyo precio se regula en el capítulo 1 del título III, se entiende:

- Alojamiento: El uso de la habitación asignada, las áreas y servicios comunes, estará incluido el mantenimiento y la limpieza de las referidas zonas.
- Pensión completa: Desayuno, comida, merienda y cena.
- La utilización de las dependencias del centro por el residente.
- La organización de las actividades lúdicas, sociales, deportivas, turísticas etc. siempre y cuando el presupuesto lo permita.
- Material común de aseo personal: Champú, Gel y colonia de baño

**Artículo 27°.-** No está incluido en el precio de la estancia:

- El material de uso personal: pasta de dientes y cepillo, peine o cepillo del pelo, colonia, suavizantes, pañuelos de papel, etc.
- Los costes de las excursiones programadas por el centro.
- Otros servicios prestados por profesionales ajenos al centro (odontólogos, peluqueros, podólogos etc.
- Gastos de teléfono y análogos.
- Gastos farmacéuticos.
- Otros gastos.

**Artículo 28°.-** En caso de ausencia voluntaria no superior a sesenta días naturales, se reservará la plaza, pero el residente vendrá obligado a abonar el precio de la estancia. Las ausencias forzosas transitorias por internamiento en centro hospitalario, convalecencias o





asistencias a un familiar, comportan la reserva de la plaza sin límite de tiempo, en las mismas condiciones económicas antes citadas. Se entenderá por ausencia a partir de los cinco días ininterrumpidos sin ocupar la plaza.

**Artículo 29º.-** En el caso de que el residente decidiera cursar su baja de forma voluntaria en el centro por cualquier motivo, deberá ponerlo en conocimiento de la dirección del mismo con una antelación mínima de 15 días, no procediendo la devolución de la fianza si tal comunicación no se efectuara en el plazo indicado.

**Artículo 30º.-** La baja del usuario, cualquiera que fuera la causa, No implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada, quedando ésta, por tanto, en poder del centro.

**Artículo 31º.-** En caso de defunción, en la liquidación se contemplará el cobro por parte de la residencia, de los gastos ocasionados y no pagados efectivamente por el fallecido, puesto que todos ellos son de cargo y cuenta del residente.

**Artículo 32º.-** Los usuarios no podrán guardar en su habitación alimentos que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, gases tóxicos, productos químicos etc. que deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades. Se agradecerá a familiares y amigos que no entreguen a los usuarios alimentos no controlados por el personal.

**Artículo 33º.-** La ropa será marcada por el centro una vez que se ingrese, para la correcta identificación de la misma. Se recomienda que el vestuario sea renovado una vez al año. Los gastos que se deriven de la renovación correrán a cargo del usuario, así como los desperfectos que sufra la ropa por su uso y manipulación.

**Artículo 34º.-** Para una buena higiene personal se les recuerda que se duchen los días que les corresponda. Será obligatorio para cada uno de los usuarios el cambio diario de ropa interior, dejándola visible para que se hagan cargo las/los auxiliares para su limpieza.

**Artículo 35º.-** En caso de que el/la residente no disponga de cobertura sanitaria (Seguridad Social, Aseguradora, Mutualidad, etc.) serán de su cuenta los gastos médicos que precisa, transporte de ambulancia, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, consultas externas etc. En caso de traslado, si la familia no pudiera acompañar al usuario, se dispondrá de un acompañamiento organizado por el centro, haciéndose cargo la familia o el usuario de los gastos originados por tal motivo.

## CAPÍTULO II

### DE LOS HORARIOS





**Artículo 36º.-** Dado el carácter del servicio permanente que efectúa al centro, su horario de funcionamiento es de veinticuatro horas, permaneciendo cerradas las puertas del centro de 23:00 a 08:00 horas de la mañana en invierno y de 24:00 a 8:00 horas en verano. Si por cualquier causa el residente debiera regresar más tarde, deberá comunicarlo al personal auxiliar del centro.

**Artículo 37º.-** Todos los residentes tendrán derecho a recibir visitas dentro del horario establecido para ello, así como llamadas telefónicas siempre que no interfieran en el buen funcionamiento del centro; en dicho sentido la dirección del centro fijará unos horarios de visitas y de recepción de llamadas telefónicas, que serán los más amplios posibles. Se recibirá en las zonas comunes y en las habitaciones, dependiendo del estado del usuario.

**Artículo 38º.-** El horario del comedor se establecerá por el centro.

### CAPÍTULO III

#### DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA

**Artículo 39º.-** Cuando esté en las zonas comunes (comedor, sala de estar, etc), hágalo en ropa de calle.

**Artículo 40º.-** Cualquier objeto que se encuentre entréguelo en recepción inmediatamente, por tanto, si usted ha perdido algo diríjase a recepción.

**Artículo 41º.-** Está totalmente prohibido entregar propinas al personal y trabajadores del centro.

**Artículo 42º.-** La corriente eléctrica del centro es de 220V por lo que antes de utilizar cualquier aparato cerciórese de que el voltaje es el adecuado.

**Artículo 43º.-** Cuide de que en cada momento sólo permanezcan encendidas aquellas luces que son necesarias y colabore en apagar las que lo son.

**Artículo 44º.-** Procure no utilizar las zonas comunes durante las horas de limpieza, con el fin de facilitar las tareas encomendadas a este personal.

**Artículo 45º.-** Las puertas del centro permanecerán cerradas de 23:00 a 8:00 horas de la mañana. Si por cualquier causa usted debiera regresar más tarde, deberá comunicarlo en recepción.

**Artículo 46º.-** Si por cualquier causa pernoctase fuera del centro, deberá comunicarlo en recepción con un día al menos de antelación.

**Artículo 47º.-** Los residentes no podrán salir del centro sin comunicarlo a la dirección y si así fuera, el centro quedará eximido de toda responsabilidad judicial y penal con respecto al residente.





**Artículo 48º.-** Tanto el resto de los residentes, como los trabajadores del centro, merecen su respeto y consideración; cuando se dirija a ellos, hágalo con amabilidad.

**Artículo 49º.-** Cuando tenga algún problema con su compañero de habitación u otro usuario o trabajador del centro, procure evitar cualquier tipo de enfrentamiento; poniéndolo en conocimiento de la dirección del centro, no a los/las auxiliares.

**Artículo 50º.-** Está totalmente prohibido fumar en las dependencias del centro, salvo las destinadas a tal efecto, con el fin de evitar posibles molestias a aquellas personas que pueda perjudicar o molestar el humo.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DEL COMEDOR**

**Artículo 51º.-** El menú es único para todos, salvo los regímenes prescritos por su médico.

**Artículo 52º.-** Los horarios deben cumplirse con la mayor rigurosidad posible para evitar trastornos en el servicio. Si por alguna circunstancia prevé la imposibilidad de hacerlo, deberá comunicarlo con la debida antelación. El menú será expuesto semanalmente en el tablón de anuncios del centro.

**Artículo 53º.-** Los usuarios que no deseen hacer uso de uno de los servicios del comedor lo notificarán con al menor cuatro días de antelación.

**Artículo 54º.-** No está permitido sacar utensilios del comedor, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc, ni entrar alimentos que no sean los propios del centro.

**Artículo 55º.-** Recuerde que su plaza en el comedor es fija, no obstante, el responsable del centro, por necesidades del servicio podrá efectuar los cambios que se consideren oportunos. Si por cualquier causa desea una modificación deberá canalizarla a través de las solicitudes de sugerencias.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DE LAS HABITACIONES**

**Artículo 56º.-** En la habitación el usuario repartirá equitativamente el espacio con su compañero, facilitándole en todo momento la colocación de prendas y utensilios. Repartiendo su horario de forma que puedan disponer, en igualdad de tiempo del servicio común, facilitando las necesidades urgentes del compañero y manteniendo la debida limpieza.

**Artículo 57º.-** El residente deberá abandonar su habitación mientras se lleven a cabo las tareas de acondicionamiento de la misma.





**Artículo 58º.-** Se incluye como excepción la permanencia en la habitación cuando el residente presente una enfermedad que le permita tanto su estancia como recibir comidas en la misma.

**Artículo 59º.-** Se abstendrá de modificar las instalaciones de las habitaciones y utilizar aparatos eléctricos no autorizados por el/la director/a del centro, como radiadores, neveras etc.

**Artículo 60º.-** La utilización de aparatos de radio estará condicionada a que no molesten a los vecinos o compañeros de habitación.

**Artículo 61º.-** No está permitido tender ni lavar ropa dentro de las habitaciones, así como utilizar las ventanas para secar prendas.

**Artículo 62º.-** No se guardarán en las habitaciones alimentos susceptibles de descomposición o que puedan provocar malos olores, con el fin de evitar intoxicaciones o enfermedades. Utilícense dependencias que el centro tiene destinadas a tal fin.

**Artículo 63º.-** Para evitar posibles accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y luces apagadas al salir de la habitación.

**Artículo 64º.-** Durante las horas de descanso, evite todo aquello que pueda molestar al resto de los residentes.

**Artículo 65º.-** Los residentes serán responsables de la limpieza y cuidado de los objetos de su propiedad que estén colocados en su habitación.

**Artículo 66º.-** Queda totalmente prohibido fumar en las habitaciones por razones de higiene, seguridad y salud. No se permite beber en las habitaciones.

**Artículo 67º.-** No se podrán utilizar braseros, hornillos, estufas, planchas etc.

## CAPÍTULO VI

### DE LA LAVANDERÍA

**Artículo 68º.-** El cambio de sábanas se efectuará una vez por semana y cada vez que sea necesario por circunstancias puntuales (enfermedad).

**Artículo 69º.-** La ropa de los residentes será marcada con su nombre, antes de ingresar o en el propio centro. Este servicio no se hace responsable del extravío de las prendas que no estén marcadas.

**Artículo 70º.-** No está permitido entregar para su lavado prendas estropeadas, por lo que deberá renovar su vestuario cuando sea necesario.

**Artículo 71º.-** Se establece como medida higiénica el cambio diario de ropa interior.





**Artículo 72°.-** Cuando el personal del centro observe mala imagen en el/la residente por estar mal vestido o aseado, con ropa sucia o en mal estado, se lo indicará para que lo corrija.

**Artículo 73°.-** La ropa para lavar se depositará en las zonas previamente indicadas al efecto. Asimismo, deberán respetar los días de entrega de ropa limpia, que serán determinados por el personal auxiliar del centro.

## CAPÍTULO VII

### DE SERVICIO MÉDICO

**Artículo 74°.-** Siempre que el estado físico de un residente lo exija, recibirá la visita del médico de cabecera en su habitación.

**Artículo 75°.-** Los residentes deberán acudir a la consulta por sí mismos, siempre que puedan hacerlo.

**Artículo 76°.-** Cuando el residente necesite trasladarse a algún centro especializado, deberá hacerlo por su cuenta o contar con la ayuda de familiares. En caso de no tener familia y ser urgente su atención, un trabajador del centro podrá acompañarlo.

**Artículo 77°.-** Los familiares serán quienes se hagan cargo del residente si es hospitalizado.

**Artículo 78°.-** Cuando los residentes no puedan valerse por sí mismos y las plazas de residentes asistidos del centro se encuentran ocupadas se le buscará una solución adecuada a su situación, que se acordará cuando se produzca la situación: efectuar acuerdos de familia, contratar personal de apoyo pagado por el beneficiario o sus familiares, solicitar ingreso en un centro residencial adecuado, o cualquier otra solución que se considere oportuna.

## TÍTULO V

### DE LAS INFRACCIONES Y LAS SANCIONES

#### CAPÍTULO I

#### DE LAS INFRACCIONES

La actuación anómala de los usuarios en el centro o las actividades desarrolladas por los mismos, serán recogidas en el libro de incidencias habilitados para tal fin, donde se recogerán diariamente por parte del personal auxiliar que trabaja en el mismo, con indicación de algún testigo de los hechos, si lo hubiera.

**Artículo 79°.-** Tienen consideración de infracciones leves:





- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el centro situaciones de malestar.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.
- Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con usuarios y o personal del centro, siempre que no deriven en daños graves a terceros.
- Falta de respeto a otros usuarios o personal del centro.

**Artículo 80º.-** Tienen la consideración de infracciones graves:

- La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual y permanente, creando situaciones de malestar en el centro.
- Las sustracciones de bienes ajenos o el deterioro intencionado de cualquier clase de aparatos y objetos del centro, de otros usuarios o del personal del centro.
- No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas.
- Demora injustificada de un mes en el pago de la estancia.
- Reiteración en la falta de respeto a otros usuarios o personal del centro.
- Utilizar aparatos o herramientas no utilizadas por las normas del centro.
- Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio en las circunstancias personales y económicas.
- Falta de higiene y de limpieza.

**Artículo 81º.-** Tienen la consideración de infracciones muy graves:

- La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.
- Agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios o personal del centro.
- Demora injustificada de dos meses en el pago de las cuotas.
- No comunicar la ausencia del centro cuando ésta es superior a cuatro días.
- Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición o residente.
- La embriaguez habitual siempre que deteriore la normal convivencia.





## CAPÍTULO II

### DE LAS SANCIONES

**Artículo 82º.-** Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas en los apartados anteriores, serán reguladas en los siguientes artículos:

**Artículo 83º.-** Por infracciones leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.
- Suspensión de los derechos de los residentes por un periodo de quince días a dos meses.
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta dos meses.

**Artículo 84º.-** Por infracciones graves:

- Suspensión de los derechos del residente por un tiempo no superior a seis meses.
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación de actividades del centro n un tiempo no superior a seis meses.
- Traslado forzoso por un periodo no superior a dos meses.

**Artículo 85º.-** Por infracciones muy graves:

- Suspensión de los derechos del residente por un periodo de seis meses a dos años.
- Pérdida definitiva de la condición de residentes del centro.

## CAPÍTULO III

### DE LA IMPOSICIÓN DE LAS SANCIONES

**Artículo 86º.-** Las sanciones por infracciones leves, graves o muy graves, serán impuestas por la comisión de evaluación y seguimiento mediante el correspondiente expediente disciplinario, comunicándole al usuario los correspondientes recursos contra la sanción impuesta, al objeto del posible recurso administrativo o contencioso administrativo que le residente pueda interponer.

En los casos de riesgo inmediato para la integridad física de los usuarios o personal del centro, el responsable del mismo adoptará las medidas cautelares que considere oportunas, comunicándolo inmediatamente a la comisión de evaluación y seguimiento del centro.





#### CAPÍTULO IV

##### DE LA PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES

**Artículo 87º.-** Las infracciones leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro y las muy graves a los seis.

**Artículo 88º.-** El plazo de inicio de la prescripción empezará a contar desde el día en que se inicie el expediente oportuno y se interrumpe cuando el usuario reciba comunicación de la incoación del expediente disciplinario y el nombramiento de un instructor.

**Artículo 89º.-** En el caso de la paralización del expediente por causas ajenas a la voluntad del expedientado y transcurrido un periodo de 60 días sin reanudarse, aquel se declarará prescrito, archivándose sin más el trámite.

#### CAPÍTULO V

##### DE LA CANCELACIÓN DE LAS SANCIONES

**Artículo 90º.-** En el caso de la firmeza de las sanciones impuestas y una vez anotado en su expediente personal, se cancelarán de oficio o por petición del usuario, una vez transcurridos los siguientes plazos:

- En las sanciones por infracciones leves: dos meses.
- En las sanciones por infracciones graves: cuatro meses.
- En las sanciones por infracciones muy graves: seis meses.

**Artículo 91º.-** Estos plazos serán contados a partir del cumplimiento de la sanción.

**Artículo 92º.-** Los sancionados por faltas graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el centro mientras que no quede cancelada la anotación a la cual se refiere el párrafo anterior.

**Disposición final.** - El presente reglamento que consta de 92 artículos y una disposición final entrará en vigor una vez aprobado definitivamente y publicado su texto completo en el BOP de Cáceres, en los términos previstos en el artículo 70.2 de la ley 7/1982, de 2 de abril reguladora de las bases de régimen local, derogando el reglamento de régimen interno que está en vigor de fecha 14 de abril de 2011 y publicado en el BOP de Cáceres el día 25 de abril de 2011.

