

MODELO DE REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, modificada por la Ley 2/1999, de 4 de febrero, de medidas urgentes económicas, de orden social y relativas al personal y a la organización administrativa de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 1999, contempla en su Título II las condiciones básicas de los alojamientos y las estancias para personas mayores, determinando en su artículo 20 que todos los recursos de estancias para personas mayores situados en la Comunidad Autónoma de Canarias, tanto públicos como privados, habrán de disponer de un Reglamento de régimen interior regulador de su organización y funcionamiento, órganos de participación y derechos y deberes de los usuarios del Centro.

Asimismo, el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de Centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, en su artículo 9 establece, como obligación de los Centros de atención social y sociosanitaria y de los Residenciales mixtos, disponer del Reglamento de régimen interno aprobado por el órgano competente.

El artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se manifiesta en el mismo sentido estableciendo que los Centros residenciales para personas en situación de dependencia habrán de disponer de un Reglamento de régimen interior, que regule su organización y funcionamiento, que incluya un sistema de gestión de calidad y que establezca la participación de los usuarios, en la forma que determine la Administración competente.

En cumplimiento de la normativa anteriormente citada se aprobó por el Pleno del Cabildo Insular el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros Sociosanitarios Dependientes del Cabildo de Gran Canaria, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de las Palmas de 11 de abril de 2007, señalándose en la Disposición Final Primera del citado Reglamento la obligación de elaborar y aprobar los modelos de Reglamento de régimen interior de los Centros.

Por todo ello y ante la obligación legal de disponer de un Reglamento de régimen interior, regulador de la organización y funcionamiento, es aconsejable la aprobación de un único Reglamento para todos los Centros residenciales de atención a personas mayores gestionados por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, estableciendo así una normativa básica homogénea para todos ellos.

En el presente Reglamento se recogen los derechos y deberes de las personas usuarias, las obligaciones de la entidad gestora del Centro residencial, el régimen de ingresos y bajas de sus usuarios, las reglas de funcionamiento del Centro, el sistema de pago del servicio, los órganos de participación y representación, así como el régimen disciplinario.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Finalidad.

La finalidad del presente Reglamento de Régimen Interior es recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulará el funcionamiento del Centro, para su conocimiento y aplicación, a fin de garantizar una correcta prestación del servicio.

Artículo 2. Denominación y naturaleza.

El Centro residencial de personas mayores..... ubicado en el término municipal de....., cuya titularidad corresponde al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (en adelante, Instituto AS), es un recurso de carácter sociosanitario que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral, y que tiene la función sustitutiva del hogar familiar, a las personas mayores en situación de dependencia, teniendo en cuenta la naturaleza de la dependencia, grado de la misma e intensidad de los cuidados que precise la persona, conforme a su Programa Individual de Atención.

TÍTULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 3. Derechos de las personas usuarias.

Son derechos de las personas usuarias:

1.- Derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y al apartado d) del artículo 4 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

2.- Derecho a la integridad física y moral y a un trato digno tanto por parte del personal del Centro como de las demás personas usuarias.

- 3.-** Derecho a no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- 4.-** Derecho a la información y a la participación.
- 5.-** Derecho a una atención integral e individualizada, acorde con sus necesidades específicas.
- 6.-** Derecho a acceder a servicios de calidad, conforme dispone la Ley 39/2006.
- 7.-** Derecho a la asistencia sanitaria y farmacéutica, así como los emanados por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- 8.-** Derecho a mantener relaciones interpersonales, así como a recibir visitas, promoviéndose las relaciones con sus familiares, persona de referencia o representante legal. Igualmente, tiene derecho al acceso a medios y sistemas de comunicación y de cultura y a la realización de actividades de entretenimiento del ocio, dentro de las normas del Centro.
- 9.-** Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el Centro por voluntad propia, salvo en los casos previstos por la normativa que resulte de aplicación, así como derecho a ausencias temporales debidamente justificadas conforme la normativa establecida para éstas.
- 10.-** Derecho a ser protegidas legalmente, tanto ellas como sus bienes y pertenencias, cuando a consecuencia de la pérdida de sus facultades mentales tengan mermada su capacidad de autogobierno.
- 11.-** Derecho a exponer sus sugerencias, quejas y desacuerdos, mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones o las pertinentes hojas de reclamación.
- 12.-** Derecho a solicitar el servicio de orientación jurídica, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita y su normativa de desarrollo.

Los usuarios de los Centros podrán utilizar todas las instalaciones y servicios de los mismos dentro de las normas que se establezcan. En concreto, podrán:

- a)** Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- b)** Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- c)** Formar parte de las Comisiones que se constituyan.
- d)** Elevar por escrito a la Junta o Dirección del establecimiento propuestas relativas a mejoras de los servicios.

- e)** Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para la atención del socio o residente en el ámbito del Centro respectivo y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.
- f)** Utilizar los servicios de otros Centros de atención a las personas mayores cuando las disponibilidades de los mismos lo permitan y la correspondiente Junta o Dirección del establecimiento lo acuerde.
- g)** Participar como elector y elegible en los procesos de designación de los órganos de representación del Centro y participación de los usuarios.
- h)** Disponer de un carné acreditativo de su condición de usuario.

Artículo 4. Deberes de las personas usuarias.

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

- 1.-** Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Junta o Dirección del Centro.
- 2.-** Utilizar adecuadamente las instalaciones del Centro.
- 3.-** Tener un comportamiento basado en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicios en el Centro.
- 4.-** Respetar los derechos de las demás personas usuarias.
- 5.-** Abonar puntualmente el importe de los servicios, tasas o precios públicos, o constituir las garantías adecuadas para el pago que establece la normativa vigente.
- 6.-** Facilitar correctamente los datos que les puedan ser solicitados en relación a la prestación o servicio.
- 7.-** Poner en conocimiento de la Junta o Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- 8.-** Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen y participar, en su propio beneficio, en todo aquello que se le requiera, tanto en lo relativo a la atención y cuidado de su salud, como en lo destinado a favorecer y promover su autonomía.
- 9.-** Declarar cualquier variación de sus ingresos que puedan repercutir en la determinación del precio público exigible.

TÍTULO III

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD GESTORA DEL CENTRO RESIDENCIAL

Artículo 5. Obligaciones de la entidad gestora.

Son obligaciones de la entidad gestora del Centro:

- 1.-** El mantenimiento de la atención residencial desde un enfoque bio-psico-social.
- 2.-** Prevenir, mejorar y mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de la persona usuaria.
- 3.-** Desarrollar programas de intervención y protocolos de actuación, dirigidos y supervisados por profesionales especializados.
- 4.-** El Centro ofrecerá, por otra parte, los mismos servicios y prestaciones para todos las personas usuarias, garantizando la equidad e igualdad en los derechos y deberes de todos los usuarios.
- 5.-** Favorecer las buenas relaciones sociales entre las personas residentes, familiares, persona de referencia o representante legal y el personal del Centro.
- 6.-** Garantizar un régimen nutricional adecuado para toda las personas usuarias.
- 7.-** Contar con una póliza de seguros necesaria que cubra las responsabilidades civiles que pudieran recaer y cualquier tipo de riesgo que pudiera ser ocasionado a los usuarios o a terceros por la realización de sus servicios o por contingencias derivadas de las instalaciones o el funcionamiento del Centro.
- 8.-** Poner en conocimiento del Instituto AS, a través del Servicio de Admisión, todas aquellas incidencias o circunstancias relevantes que afecten a la estancia de los usuarios, así como los ingresos en Centros hospitalarios cuando las ausencias sean superiores a 30 días.

TÍTULO IV

RÉGIMEN DE INGRESOS, TRASLADOS Y BAJAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 6. Requisitos para el ingreso en el Centro.

Son requisitos para el ingreso en el Centro residencial los que a continuación se indican:

1.- Cumplir con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 236/1998, de 18 de diciembre, por el que se regula las condiciones de acceso y los criterios para el pago del servicio en los Centros de Alojamiento y Estancia para personas Mayores, Públicos y Privados, con participación de la Comunidad Autónoma en su financiación.

2.- Ninguna persona podrá ser ingresada sin su consentimiento, salvo que sea suplida su capacidad por tutor legal. En los casos de incapacidad presunta o declarada, en los que no sea posible tal consentimiento, se requerirá la autorización judicial para el ingreso.

3.- Complimentación y firma del Documento contractual de ingreso.

4.- Presentar la siguiente documentación:

- Documento Nacional de Identidad (DNI) o, en su caso, tarjeta de residente (NIE).
- Copia de la sentencia de incapacitación, donde conste la persona nombrada tutora del declarado incapaz, o auto judicial de internamiento involuntario, en los supuestos en que así proceda.
- Tarjeta Sanitaria de la Seguridad Social u otro documento acreditativo de la cobertura de la asistencia sanitaria.
- Informe social y médicos actualizados, incluyendo este último tratamiento farmacológico habitual, así como plan de cuidados de enfermería si lo hubiera.
- Seguro de decesos, en su caso.

- Resolución del Consejero de Política Social del Cabildo de Gran Canaria, como Presidente de la Comisión Insular de Acceso y Seguimiento, en la que se determine el ingreso.

Artículo 7. Conformación del expediente individual.

Se conformará un expediente individual de cada persona usuaria, que contendrá como mínimo, además de los documentos recogidos en el artículo 6, los siguientes:

1.- Datos identificativos de la persona usuaria: nombre y apellidos, DNI/NIE, lugar y fecha de nacimiento, Documento de la Seguridad Social y teléfono de contacto.

2.- Datos de los familiares, así como de la persona de referencia que conste en el documento contractual o del representante legal (nombre y apellidos, DNI/NIE, dirección, parentesco, teléfono de contacto).

3.- Fecha y motivo del ingreso.

4.- Historia social.

5.- Historia psicológica, en su caso.

6.- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que estén en curso, tratamiento, plan de cuidados de enfermería y otras indicaciones.

7.- Contactos de la persona usuaria con familiares, persona de referencia o representante legal (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).

8.- Contactos mantenidos por los responsables del Centro residencial con familiares, persona de referencia o representante legal (motivos, frecuencia, fecha de los mismos y observaciones).

9.- Programación individual de desarrollo integral (bio-psicosocial) ajustada a la edad y características de la persona usuaria, y evaluación continuada de la misma.

10.- Cualquier otro dato o documento que resulte de interés.

El expediente individual se mantendrá actualizado.

Artículo 8. Período de adaptación.

1.- En el momento de ingreso de la persona usuaria comenzará un periodo de adaptación de 30 días. De forma excepcional podrá ser ampliado motivadamente. El Centro contará con un programa específico para favorecer la adaptación.

2.- En el supuesto de no superar este período de adaptación, la Dirección del Centro residencial propondrá al Servicio de Admisión del Instituto AS del Cabildo de Gran Canaria, de forma debidamente motivada, el traslado de la persona usuaria.

Artículo 9. Reserva de plaza.

Las personas usuarias tendrán derecho a la reserva de su plaza:

- a)** Por ausencia voluntaria, previa autorización por la Dirección del Centro, que ha de ser expresa cuando la ausencia sea superior a 30 días.
- b)** Por ausencia obligada, por enfermedad o atención en Centro hospitalario, justificado mediante el correspondiente informe médico.

En ambos casos y siempre que la ausencia sea superior a 30 días, la Dirección del Centro tendrá la obligación de comunicar inmediatamente dicha circunstancia al Servicio de Admisión del Instituto AS.

Artículo 10. Traslado.

Podrán solicitar el traslado de un Centro a otro: el interesado o su representante legal, alegando motivos personales y/o socio-familiares, o bien la Dirección del

Centro por motivo de variación en el grado de requerimiento o tipología de atención.

La solicitud de traslado, acompañada de los informes sociosanitarios necesarios, será remitida al Servicio de Admisión del Instituto AS para que éste resuelva según el procedimiento establecido.

También podrá producirse el traslado forzoso por motivo de una reestructuración o por causa de fuerza mayor.

Artículo 11. Motivos de baja.

Serán motivos de baja para todas las personas usuarias los siguientes:

- 1.- El fallecimiento de la persona usuaria.
- 2.- La voluntad expresa del residente o de quien ostente su representación legal, formalizada por escrito y comunicada a la Dirección del Centro.
- 3.- Por resolución del órgano competente acordando el traslado.
- 4.- Por sanción disciplinaria.

TÍTULO V

REGLAS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 12. Atención ofrecida.

Se garantizará la atención integral de las personas usuarias del Centro en el conjunto de sus necesidades básicas que se concretan en el articulado incluido en este Título.

CAPÍTULO I

Alojamiento.

Artículo 13. Las habitaciones.

1.- A las personas usuarias se les asignará una habitación, así como, en su caso, la posibilidad de un cambio de la misma, de acuerdo con lo dispuesto en el protocolo que tenga establecido cada Centro y en función de la valoración emitida por los técnicos del mismo.

- 2.- La persona usuaria podrá disponer de objetos personales en la habitación (cuadros, fotos, etcétera), siempre teniendo en cuenta las normas establecidas por la Dirección del Centro.
- 3.- Para el uso de aparatos eléctricos (TV, radio, etcétera) en la habitación, será necesario el permiso de la Dirección del Centro. En todo caso, se respetarán las horas de descanso, especialmente desde las 22:00 a 8:00 horas.
- 4.- Se preservarán las condiciones adecuadas de protección y seguridad, prohibiéndose además la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por parte de las personas usuarias, así como la colocación de muebles u objetos que obstaculicen la entrada o la salida de las habitaciones, o que supongan peligro para sí o terceros.
- 5.- Las labores de limpieza de las habitaciones se realizarán estando éstas vacías, para garantizar una higiene adecuada, facilitando la persona usuaria esta circunstancia, salvo cuando la situación de su salud requiera su permanencia en la habitación.
- 6.- Dentro de las habitaciones no se tendrán alimentos que, por su naturaleza, se puedan descomponer, produzcan malos olores y deterioren el mobiliario, o que, por su número o volumen, supongan un impedimento para las tareas de limpieza.
- 7.- Se prohíbe almacenar cualquier producto farmacéutico.
- 8.- Los objetos peligrosos no están permitidos, debiendo quedar en depósito en la Dirección del Centro, facilitando ésta un recibo que justificará su entrega.
- 9.- Las personas usuarias mantendrán un uso correcto de las habitaciones.

Artículo 14. Vestuario personal.

El día de su ingreso en el Centro la persona usuaria portará sus enseres personales, los cuales deberán estar debidamente identificados, según determine el Centro, al objeto de garantizar su uso exclusivo. Se deberá facilitar por la persona usuaria, su representante legal o la familia, el vestuario que se solicite.

Artículo 15. Objetos de valor y enseres personales.

- 1.- El Centro hará inventario de objetos personales y bienes muebles que lleve consigo el residente en el momento del ingreso en el Centro.
- 2.- El Centro residencial sólo se hará responsable de aquellas pertenencias que hayan sido previamente inventariadas y depositadas en lugar destinado al efecto. Dichas pertenencias podrán ser retiradas en cualquier momento por la persona usuaria mediante expedición del correspondiente recibo por el Centro.
- 3.- En caso de fallecimiento de la persona usuaria, sus enseres serán recogidos e inventariados por el personal responsable del Centro y custodiados en lugar

habilitado al efecto hasta que le sean entregados a quien legalmente corresponda, archivando en su expediente personal el acta del inventario de sus bienes.

4.- En caso de pérdida de cualquier objeto deberá comunicarse a la Dirección del Centro o persona responsable.

5.- Cualquier objeto que sea encontrado por persona distinta a su propietaria deberá ser entregado inmediatamente a la Dirección del Centro, a fin de ser restituido a la persona propietaria.

Artículo 16. El servicio de comedor.

1.- Los horarios fijados para el servicio de comedor por la Dirección del Centro, recogidos en el artículo 22 de presente Reglamento, deberán ser cumplidos con la mayor rigurosidad, a fin de evitar trastornos en la prestación del servicio.

2.- A las personas usuarias del Centro se les garantizará una alimentación equilibrada, consistiendo ésta al menos en: desayuno, almuerzo, merienda y cena.

3.- La carta mensual de los menús de las comidas será supervisada por técnico en nutrición a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado a las personas residentes. Copia de dicha carta se exhibirá en el tablón de anuncios del Centro y estará a disposición de los familiares.

4.- A las personas usuarias que lo precisen se les ofrecerá menú de régimen adecuado a sus necesidades, siempre bajo prescripción médica.

CAPÍTULO II

Medidas higiénico sanitarias y atención social.

Artículo 17. Seguimiento y atención sanitaria.

1.- Se garantizará que todas las personas usuarias reciban la atención sanitaria y los cuidados que precisen, que serán dispensados por profesionales debidamente cualificados.

2.- Cuando así se precise, la persona usuaria será trasladada al Centro sanitario que corresponda. Para ello, será acompañada por algún familiar, persona de referencia o representante legal. Excepcionalmente, podrá ser acompañada por personal del Centro, corriendo por cuenta de la persona usuaria los gastos que pudieran ocasionarse por este acompañamiento.

En caso de urgencia, el personal de la residencia acompañará al usuario al Centro sanitario que le corresponda, debiendo acudir el familiar o representante legal en el menor tiempo posible.

3.- Si la persona usuaria quedara ingresada en un Centro hospitalario, será la familia, la persona de referencia o su representante las encargadas de su atención, a excepción de los tutelados por el Instituto AS a los que se les hará un seguimiento desde el Centro residencial, bajo la supervisión del Instituto AS.

4.- La Dirección del Centro podrá adoptar decisiones de carácter urgente, por motivos de salud del usuario, dando cuenta a la mayor brevedad posible a sus familiares.

5.- El Centro podrá adoptar medidas excepcionales en los supuestos en los que la persona residente presente un desequilibrio psíquico-emocional que ponga en riesgo su salud y seguridad, así como la de las demás. Para llevar a efecto dichas medidas son necesarios los siguientes condicionantes:

- Consentimiento informado, firmado por la familia.
- Prescripción médica de tales medidas, con descripción de la enfermedad causante y síntomas a tratar, medidas a tomar, duración de las medidas excepcionales, vigilancia y supervisión de las mismas y fecha de revisión de tales medidas.
- Sistema registro de vigilancia y supervisión de las medidas excepcionales.

Las medidas de contención física o mecánica, en caso de prolongarse por más de 24 horas, convierten al ingreso, automáticamente, en involuntario, por lo que hay que notificar a la fiscalía.

6.- El Centro contará con la dotación de material farmacéutico y sanitario necesario para dar atención adecuada a todas las personas usuarias, así como el necesario para la atención de primeros auxilios y emergencias sanitarias. Dicho material será tutelado por el personal sanitario responsable del mismo.

7.- Se administrarán únicamente los medicamentos prescritos por los profesionales correspondientes, no pudiendo las personas usuarias, su representante legal o sus familiares alterar la prescripción en cuanto a la medicación o la alimentación.

8.- Queda prohibido fumar en el Centro, excepto en los lugares habilitados para ello, según dispone el artículo 8, apartado 1.a), de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, debiéndose observar además el resto de las disposiciones establecidas en el citado texto.

9.- El Centro mantendrá actualizada la historia clínica.

Artículo 18. Atención social y cultural.

1.- Las personas usuarias y sus familias recibirán la información general sobre servicios, prestaciones, horarios, normas de funcionamiento, etcétera, así como asesoramiento, ayuda para trámites administrativos y apoyo para la adaptación al Centro y a la convivencia en el mismo.

2.- Se facilitará a las personas usuarias información y participación en actividades socioculturales y recreativas, tanto de las realizadas dentro del Centro como de otras que se realicen fuera del mismo, fomentándose su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.

3.- Los familiares, tutores o persona de referencia, previo consentimiento de la persona usuaria, serán informados periódicamente de la situación en la que ésta se encuentra, puntualmente cuando las circunstancias lo requieran o cuantas veces sea demandada información.

4.- El Centro mantendrá actualizada la historia social.

5.- El Centro favorecerá las actividades de voluntariado social, tanto por las personas residentes como del entorno, ateniéndose a lo establecido en la Ley 4/1998, de 15 de mayo, del Voluntariado de Canarias; igualmente favorecerá el asociacionismo.

Artículo 19. Aseo e higiene personal.

1.- Se garantizará el aseo personal diario de la persona usuaria y, además, el que sea necesario cuando las circunstancias así lo exijan y la persona usuaria no pueda llevarlo a cabo por sí misma.

2.- El Centro garantizará el lavado, planchado y reparación de la lencería y ropa personal.

Artículo 20. Mantenimiento e higiene del Centro.

1.- Se prestará especial atención a la conservación y reparación del mobiliario, instalaciones y maquinaria del Centro, así como a la limpieza general y permanente del edificio y sus dependencias.

2.- La desinsectación y desratización se realizará cuantas veces lo exijan las circunstancias y como mínimo una vez al año por empresa autorizada.

3.- Deberá cumplirse con la legislación vigente técnico-sanitaria sobre comedores colectivos.

4.- El comedor deberá estar en cada servicio en perfectas condiciones de higiene.

Artículo 21. Otros servicios.

El Centro podrá poner a disposición de las personas usuarias, previo pago correspondiente, la utilización de servicios adicionales, tales como podología, peluquería, cafetería, etcétera, así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de la persona usuaria.

CAPÍTULO III

Horarios del Centro, régimen de visitas, salidas y comunicación con el exterior.

Artículo 22. Horarios del Centro.

El Centro permanecerá abierto todos los días del año. Estos horarios son orientativos; cada Centro establecerá los suyos en función de la organización, infraestructura y calidad del servicio. Siempre que sea posible habrá un solo turno de comida.

HORARIOS DE COMIDAS	
Desayuno	08:30 – 09:30 horas
Almuerzo	13:30 – 14:30 horas
Merienda	17:00 – 17:30 horas
Cena	20:30 – 21:00 horas

Los horarios de visita serán lo suficientemente flexibles para posibilitar el contacto y cercanía del familiar al usuario, se tendrán como referencia los periodos comprendidos entre las 10:30 y las 13:00 de mañana y desde las 16:30 a las 19:30 de tarde.

Se deberá cumplir los horarios acordados para todos los servicios, con el fin de garantizar un mejor funcionamiento del Centro.

Artículo 23. Visitas.

1.- Las personas usuarias podrán recibir visitas todos los días, en las dependencias destinadas a tal efecto y en el horario establecido. Se podrá acceder a las habitaciones, previa autorización de la Dirección del Centro o persona en quien delegue esta función, si bien habrá que salvaguardar la intimidad de las personas usuarias con las que se compartan la habitación, así como el normal desarrollo del funcionamiento del Centro residencial.

2.- En el supuesto de personas usuarias con alto nivel de dependencia, que compartan o no habitación, la dirección del Centro establecerá normas particulares al respecto. Se facilitará el acceso de los familiares o personas que así lo soliciten para el acompañamiento del residente en horario nocturno, cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Artículo 24. Salidas del Centro.

1.- Las personas usuarias podrán salir del Centro, solas o acompañadas, siempre que sus condiciones físicas y/o psíquicas lo permitan.

2.- Las personas usuarias que salgan del Centro deberán notificarlo al mismo, donde quedará constancia de la salida por escrito.

3.- Mediante comunicación expresa al Centro podrán los familiares del usuario incapacitado, persona de referencia o representante legal, acompañarlos en sus salidas, siendo los mismos responsables de los daños y perjuicios por accidentes o percances sufridos por el usuario fuera del Centro.

4.- Para los casos en los que la salida exceda de los horarios establecidos a tal efecto, deberá comunicarse a la Dirección del Centro o persona responsable.

5.- Asimismo, podrán ausentarse del Centro por vacaciones o cualquier otra circunstancia debidamente justificada, informando a la Dirección del tiempo de las mismas, así como de la forma de contactar con ellos.

Artículo 25. Comunicación con el exterior.

Los residentes dispondrán de una línea telefónica y de otras tecnologías de la información, que se ubicarán en un lugar que permita la intimidad de las comunicaciones. Asimismo dispondrá, si fuera necesario, de ayudas de carácter personal para hacer efectivas dichas comunicaciones. El coste de las llamadas será a cargo de la persona usuaria.

CAPÍTULO IV

Relaciones con el personal. Sugerencias y reclamaciones

Artículo 26. Las relaciones con el personal.

1.- El personal del Centro dispondrá de lugares reservados para su uso exclusivo, que no serán utilizados por las personas usuarias del Centro.

2.- A fin de conseguir el mejor funcionamiento de los servicios prestados y facilitar la mayor calidad en la atención, las personas usuarias del Centro, familiares, persona de referencia o su representante legal, colaborarán con el personal del Centro siguiendo sus indicaciones.

3.- Se prohíbe dar propinas o retribuciones al personal del Centro por la realización de sus servicios.

Artículo 27. Sugerencias y reclamaciones.

El Centro tendrá, a disposición de las personas usuarias y sus familiares, un buzón de sugerencias, así como las Hojas de Reclamaciones establecidas por el Decreto 63/2000, de 25 de abril (Boletín Oficial de Canarias Nº 62, de 19 de mayo), por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de Centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

TÍTULO VI

SISTEMA DE PAGO DEL SERVICIO

Artículo 28. Fijación del precio.

1.- Las personas usuarias de los Centros residenciales o sus representantes legales deberán satisfacer el precio público que se determine para cada Centro en función de la normativa que sea de aplicación.

2.- Corresponde, asimismo, al Cabildo de Gran Canaria establecer los criterios para las exenciones del pago total o parcial del coste efectivo del precio de estancia en el Centro, así como determinar las garantías que, en su caso, pudieran exigirse.

Artículo 29. Forma de pago y plazo.

El copago de las mensualidades se efectuará por la persona residente, por meses vencidos dentro de los 5 primeros días del mes siguiente, mediante el sistema que establezca la entidad responsable.

El abono o pago del servicio se efectuará por el residente, su representante legal o familiar de referencia.

Artículo 30. Variación de la situación económica.

El residente, representante legal o familiar de referencia estará obligado a comunicar a la Dirección del Centro, en su caso, cualquier variación de sus percepciones o de su patrimonio con respecto al inicialmente declarado.

Artículo 31. Garantías.

Las personas usuarias que no dispongan de rentas líquidas suficientes para abonar el precio del servicio establecido y que sean titulares de bienes o derechos de cualquier clase quedarán obligadas a constituir con ellos las garantías legales, para el pago del total o de la parte del precio del servicio prestado a la que alcancen sus bienes, según establece el artículo 24 de la Ley 3/1996, de 11 de julio, de Participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones.

TÍTULO VII

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y DE REPRESENTACIÓN DE LOS USUARIOS

Artículo 32. La Asamblea General.

1.- La Asamblea General se constituye por los usuarios del Centro y/o sus tutores. La Dirección del Centro, un representante de la entidad titular y un representante de los trabajadores podrán asistir con voz y sin voto.

2.- La Asamblea se reunirá en sesión ordinaria una vez al año, dentro del primer trimestre, y en sesiones extraordinarias cuantas veces sean necesarias a petición del 20% de los componentes de la Asamblea General.

3.- La convocatoria de cada Asamblea se realizará por su Presidente con una antelación mínima de siete días. Se hará pública en el tablón de anuncios del Centro. Deberá concretar el lugar, la fecha, la hora y el Orden del Día confeccionado previa propuesta de los residentes. La Asamblea quedará formalmente constituida con la presencia de al menos el 10% de los residentes y/o sus tutores, en primera convocatoria, y, en segunda, quedará constituida media hora después, cualquiera que sea el número de asistentes.

4.- En la primera convocatoria, una vez reunida la Asamblea (que deberá convocar el Director del Centro), se efectuará la oportuna elección del Presidente y Secretario. Esta elección se llevará a cabo por el procedimiento de votación secreta, previa presentación de candidatos a cargos.

5.- Los acuerdos de la Asamblea se tomarán por mayoría simple de los presentes. El Director del Centro velará por el cumplimiento de estos acuerdos siempre y cuando las condiciones materiales, organizativas, económicas o de cualquier otra índole lo permitan.

Artículo 33. Funciones del Presidente y del Secretario de la Asamblea General

1.- Corresponde al Presidente dirigir el desarrollo de la Asamblea, mantener el orden de la sesión y velar por el cumplimiento de las formalidades exigidas.

2.- Corresponde al Secretario la redacción del acta de la Asamblea, en la que figurará:

- a. Lugar, fecha y hora de comienzo y terminación.
- b. Número de asistentes.
- c. Orden del Día.
- d. Acuerdos adoptados.

Una copia de dicha acta deberá hacerse pública en el tablón de anuncios del Centro residencial, otra copia se trasladará a la entidad titular y otra al Director del Centro en un plazo máximo de siete días hábiles.

Artículo 34. Competencias de la Asamblea General

Son competencias de la Asamblea General:

- 1.- Procurar el buen funcionamiento del Centro.
- 2.- Nombramiento de las personas que actuarán como Presidente y Secretario.
- 3.- Informar sobre los programas anuales de actividades que se los debe entregar el Director del Centro, cuidando que haya una proporción adecuada entre las actividades recreativas, las culturales y las de animación y cooperación social, dentro de las limitaciones presupuestarias.
- 4.- Velar por unas relaciones de convivencia participativas entre los usuarios.
- 5.- Conocer de las posibles modificaciones del Reglamento de Régimen Interior planteadas por la entidad titular, así como realizar propuestas al respecto.
- 6.- Conocer de las posibles modificaciones sustanciales del Centro residencial, así como del cierre del mismo.
- 7.- Comunicar a la Dirección del Centro cualquier iniciativa, sugerencia o desacuerdo que considere oportuno, con objeto del buen funcionamiento del Centro.
- 8.- Redactar y aprobar un documento donde se recojan las funciones y la composición de la Junta de Coordinación y el Comité de Calidad.

Artículo 35. Junta de Coordinación.

La Asamblea General elegirá de entre sus miembros, con representación de los usuarios y de la Administración o Dirección del Centro, a los componentes de una Junta de Coordinación, con la composición y funciones que se determinen en el documento que apruebe la Asamblea General, siendo misiones básicas de la misma mantener la coordinación estable y solidaria de los usuarios y programar la realización de actividades tendentes al fomento de las relaciones de éstos con el medio socio comunitario y de relaciones intergeneracionales.

Artículo 36. Comité de Calidad.

Deberá existir un Comité de Calidad, presidido por el responsable del Centro, que estará formado por:

- Director o responsable del Centro.
- Un representante de los usuarios.
- Un representante de los familiares de los usuarios.
- Un representante de los trabajadores.

- Un representante del Instituto AS.

Las funciones del Comité de Calidad serán las de velar por la participación de las personas usuarias en las actividades del Centro, fomentar la apertura a la comunidad y las relaciones intergeneracionales y a la vez formular propuestas de mejora de la calidad de la atención que se presta en el Centro.

TÍTULO VIII

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

CAPÍTULO I

Faltas.

Artículo 37. Definición y clasificación.

1.- Se considera falta disciplinaria por parte de las personas usuarias del Centro cualquier incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 4 del presente Reglamento de Régimen Interior.

2.- Las faltas se clasificarán en leves, graves y muy graves.

Artículo 38. Faltas leves.

Constituyen faltas leves las siguientes:

- a)** La inobservancia de las reglas recogidas en el Reglamento de Régimen Interior del Centro que genere una alteración o distorsión de escasa entidad en las normas de convivencia, de respeto mutuo o de participación, creando situaciones de malestar en el Centro.
- b)** Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo, tanto con otros usuarios como con trabajadores del Centro.
- c)** La utilización negligente de las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- d)** No comunicar la ausencia al responsable del Centro.

Artículo 39. Faltas graves.

Constituyen faltas graves las siguientes:

- a)** La comisión de tres faltas leves en un plazo de 6 meses.
- b)** La demora injustificada de un mes en el pago del coste de la plaza.

- c) La sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.
- d) Causar daños en las instalaciones y medios del Centro o impedir las actividades del mismo.
- e) Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- f) La agresión física o verbal, así como los malos tratos graves a otros usuarios, personal del Centro o cualquier persona que tenga relación con éste.

Artículo 40. Faltas muy graves.

- a) La comisión de dos faltas graves en un plazo de un año.
- b) La agresión física o verbal continuada, así como los malos tratos graves a otros usuarios, personal del Centro o cualquier persona que tenga relación con éste.
- c) Haber falseado u ocultado declaraciones o aportar datos inexactos que hayan sido relevantes para la obtención de la condición de residente.
- d) La demora injustificada de dos meses en el pago del coste de la plaza.

Artículo 41. Prescripción de las faltas.

1.- Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro meses y las muy graves a los seis meses.

2.- El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la falta hubiera sido cometida.

3.- El plazo de prescripción se interrumpirá por la notificación al residente de la incoación de expediente disciplinario.

4.- Cuando el expediente se hallara paralizado por tiempo de dos meses, por causas no imputables al residente, seguirá contando el plazo de prescripción.

CAPÍTULO II

De las sanciones.

Artículo 42. Sanciones.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas serán las siguientes:

Por faltas leves:

- Amonestación verbal o escrita.

Por faltas graves:

- Suspensión de la condición de residente por un período de tiempo no superior a siete días.

Por faltas muy graves:

- Suspensión de los derechos de residente por un periodo de siete días a seis meses.
- Expulsión definitiva del Centro.

Artículo 43. Prescripción de las sanciones.

1.- Las sanciones reguladas en el presente Reglamento de Régimen Interior prescribirán:

- a) A los dos meses, las impuestas por faltas leves.
- b) A los cuatro meses, las impuestas por faltas graves.
- c) A los seis meses, las impuestas por faltas muy graves.

2.- El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

CAPÍTULO III

Procedimiento.

Artículo 44. Procedimiento

1.- Denunciado un hecho que pudiera ser constitutivo de alguna de las faltas tipificadas en el presente Reglamento de Régimen Interior, la Dirección del Centro

llevará a cabo una primera comprobación a fin de conocer las circunstancias del caso concreto, así como al objeto de calificar en principio su posible gravedad.

2.- Los hechos denunciados serán trasladados por la Dirección del Centro con todos los antecedentes al Instituto AS, quien, una vez examinada la documentación aportada, acordará el inicio del expediente disciplinario designando a la persona instructora del procedimiento.

3.- Del acuerdo de inicio del expediente disciplinario se dará traslado al interesado, especificando las conductas imputadas y la designación de la persona instructora del procedimiento, a fin de que, en el plazo de diez días, formule las alegaciones que considere convenientes.

4.- La persona instructora del procedimiento podrá solicitar cuantos informes y dictámenes técnicos considere necesarios para valorar los hechos y formulará propuesta de resolución, que será remitida junto con todo lo actuado al órgano competente para que éste resuelva en el plazo de un mes.

Artículo 45. Competencia para resolver e imponer sanciones.

1.- Corresponde al Director del Centro resolver e imponer las sanciones por faltas leves y a la entidad titular del Centro la resolución e imposición de la sanción por faltas graves o muy graves.

2.- El régimen de reclamaciones y recursos contra las sanciones impuestas en virtud de este procedimiento se ajustará a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.- Las sanciones disciplinarias se ejecutarán en el plazo de diez días a partir del siguiente al de su notificación.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento de Régimen Interior entrará en vigor a los quince días hábiles siguientes a su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas.