



# RESIDENCIA DE ANCIANOS SAN FRANCISCO I y II

## Reglamento de Régimen Interior



C/ Jiménez Díaz, 5  
(Residencia I)



C/ Peligros, 4  
(Residencia II)

**REINOSA**  
CANTABRIA

# **ÍNDICE**

## **1. INTRODUCCIÓN**

## **2. CATÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES**

2.1. Derechos

2.2. Deberes

## **3. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

3.1. Sistema de admisión

3.2. Normas de convivencia

3.2.1. Normas generales.

3.2.2. Habitaciones.

3.2.3. Comedor.

3.2.4. Servicio Sanitario

3.2.5. Servicio Psicosocial

3.2.6. Lavandería.

3.2.7. Otros Servicios.

3.3. Horarios del centro

3.4. Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior

3.4.1. Visitas

3.4.2. Salidas

3.4.3. Comunicaciones

3.5. Participación de las personas usuarias en la planificación del centro

3.6. Precio de los servicios y sistema de cobro de los mismos

3.7. Causas de pérdida de la condición de usuario

## **4. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

## **5. DISPOSICIÓN FINAL**

**Aclaración previa desde la perspectiva de género:** En la redacción de este Reglamento se utiliza el masculino como genérico para englobar a hombres y mujeres, sin que esto suponga ignorancia de las diferencias de género existente, al efecto de no realizar una escritura demasiado compleja.

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Dirección, el personal y el Patronato de la Residencia San Francisco de Reinosa le dan la bienvenida más cordial y le expresan el deseo de que encuentre entre nosotros un hogar. Sabemos que con su colaboración conseguiremos que la Residencia tenga día a día el ambiente más agradable para todos.

Para ayudarle a situarse en la Residencia, le facilitamos esta información que le será de utilidad sobre los diferentes servicios con que cuenta el Centro, y las normas mínimas de convivencia que entendemos todos debemos observar.

La Residencia de Ancianos San Francisco es una entidad sin ánimo de lucro cuyo máximo órgano de gobierno es su Patronato, representado por el director.

Sus fines fundacionales son la atención a personas de tercera edad de ambos sexos que por sus condiciones sociales y físicas, circunstancias familiares, etc., no puedan valerse por si mismas y sea necesaria la asistencia o cuidado por los demás.

Los servicios que se prestan son: medico asistenciales, psicosociales, y generales todos ellos descritos en la **Cartera de Servicios**.

Se ofrecen las siguientes modalidades de estancia:

- Usuario de atención 24 h. en plaza permanente.
- Usuario de atención 24 h. en plaza de estancia temporal.
- Centro de día.

Su funcionamiento se regirá por este Reglamento y las normas que en su desarrollo dicte la dirección del centro, quedando en todo caso sujeto a la normativa que regule los Centros de Servicios Sociales especializados en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Presta sus servicios en dos centros:

- **Residencia San Francisco I** consta de dos construcciones; el Edificio antiguo y el Pabellón, ambos tienen dos plantas destinadas a habitaciones y salas de estar, y planta baja destinada a servicios comunes. Se dispone de recepción, salas de estar, cocina, comedor, salón de actos, taller ocupacional, sala de laborterapia y masaje, gimnasio, botiquines, despacho médico, peluquería y pedicura, baños geriátricos, claustro, chimenea de leña, biblioteca, mantenimiento y administración.

- **Residencia San Francisco II**, es un moderno edificio de tres plantas en forma de L, destinadas a habitaciones, salas de estar, comedores, galerías, terraza, baños geriátricos, biblioteca y peluquería y pedicura; en planta baja se ubica además del Centro de Día y recepción, zonas comunes de visitas, administración, médico y botiquín, gimnasio, sala multifuncional y cocina, este centro está especialmente diseñado para personas con movilidad reducida y gran asistencia.

## **2. CATÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES**

### **2.1. DERECHOS**

Son derechos básicos de los usuarios de la Residencia de Ancianos San Francisco, como contraprestación a la aportación económica a que se refiere el artículo 3.6 de este Reglamento los siguientes:

- 2.1.1. Recibir un **trato correcto** por parte del personal y del resto de usuarios.
- 2.1.2. Recibir una **atención integral, personalizada y continuada**, dentro de un aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles de los servicios asistenciales y administrativos, suministrada por personal cualificado y con las mínimas incomodidades, riesgos, y molestias físicas y psíquicas.
- 2.1.3. Beneficiarse de las actividades encaminadas a la prevención de la enfermedad y a la promoción de la **salud** y que le sea facilitado el acceso a la asistencia sanitaria pública a través de los profesionales de Atención Primaria del Centro de Salud.
- 2.1.4. A no ser sujeto a ningún tipo de **restricción** física o intelectual, por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas, en este caso precisará supervisión facultativa antes de 24 horas y se comunicará a los familiares de referencia.
- 2.1.5. **Respeto de sus derechos** individuales fundamentales, con especial referencia a la intimidad, a la privacidad y al libre ejercicio de sus derechos políticos y/o religiosos, con respeto hacia la libertad de otras personas.
- 2.1.6. Considerar, a todos los efectos, como su **domicilio** el de la Residencia.
- 2.1.7. **Confidencialidad** de toda la información personal que figure en sus expedientes y/o historiales, salvo que por exigencias vitales o legales hagan imprescindible su empleo.

- 2.1.8. **Recibir información**, completa y continuada, de todo lo relativo a su estancia, y a las actividades asistenciales que afecten a su proceso y situaciones individuales recogidas en su Historia Personal. En caso de usuarios incapacitados éste derecho será del tutor legal y en usuarios con deterioro cognitivo de la persona de referencia.
- 2.1.9. Mantener sus **relaciones sociales y personales**. Para ello la Residencia facilitará un régimen de visitas lo más amplio posible, garantizará la entrega de correspondencia, el acceso a los medios y sistemas de comunicación y de cultura y la posibilidad de participar en los servicios y actividades sociales, culturales y recreativas que se organicen en el centro y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de las mismas.
- 2.1.10. Utilización de los **servicios y zonas comunes** en los términos que se establezcan en el reglamento de régimen interno, y que éstos reúnan unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a la intimidad.
- 2.1.11. El derecho a los **servicios** de alojamiento en una habitación digna (residentes en plazas de 24 h.), de manutención, recepción, lavandería, limpieza y mantenimiento de la habitación e instalaciones del Centro.
- 2.1.12. El derecho a Disfrutar del **silencio** necesario en las horas de descanso.
- 2.1.13. El derecho a conocer los procedimientos para presentar **reclamaciones**, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la dirección de la Residencia. Tiene derecho, asimismo, a recibir una respuesta.
- 2.1.14. El derecho a causar **baja voluntaria** en todo momento tras firmar el documento correspondiente, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente.
- 2.1.15. El derecho a que la Residencia le proporcione la ayuda necesaria para su **preparación ante la muerte** en los aspectos materiales y espirituales.

## 2.2. DEBERES

Son deberes de los usuarios de la Residencia de Ancianos San Francisco los siguientes:

- 2.2.1. Facilitar con **veracidad** los datos personales y familiares necesarios, y de presentar documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.

- 2.2.2. Conocer, cumplir y colaborar en el **cumplimiento de las normas** de funcionamiento recogidas en este reglamento, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la dirección del centro.
- 2.2.3. Respetar el buen uso de las **instalaciones** del centro y de colaborar en el mantenimiento de su habitabilidad, poniendo en conocimiento de la dirección del centro las anomalías o irregularidades que observen en los servicios y/o en las instalaciones del mismo.
- 2.2.4. Tratar con el máximo **respeto** a los otros usuarios y a los trabajadores del centro, guardando las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- 2.2.5. Comunicar con anterioridad a la dirección del centro las **ausencias** cuando desee dormir y/o comer fuera del centro.
- 2.2.6. Guardar las normas básicas de **higiene** y aseo, tanto personales como en las dependencias del establecimiento.
- 2.2.7. **Abonar** puntualmente el importe de las liquidaciones de estancias y los precios de los servicios según las condiciones pactadas a su ingreso en el centro.
- 2.2.8. Respetar la duración de **permanencia** autorizada en el centro en el caso de estancias temporales.
- 2.2.9. Exigir que se cumplan sus **derechos**.

### ***3. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO***

#### **3.1. SISTEMA DE ADMISIÓN:**

- 3.1.1. Las personas que deseen adquirir la condición de residentes deberán solicitarlo por escrito ante la dirección del centro o ante los servicios sociales municipales rellenando debidamente la "**Solicitud de ingreso**".
- 3.1.2. En el caso de solicitudes privadas deberá constar la firma de la persona que desee ingresar en la residencia y/o la persona de referencia o su representante legal si fuera el caso, los datos de identificación del solicitante y de sus familiares. Se acompañará de una partida de nacimiento, fotocopia del DNI, fotocopia de la tarjeta sanitaria, certificado de empadronamiento, certificado médico, informe de

los Servicios Sociales municipales, fotografía reciente y fotocopia de la declaración de la renta (en caso de no poder pagar la cuota establecida).

- 3.1.3. Se estudiará la solicitud de ingreso, si cumple los criterios de admisión y si el/la solicitante no padece enfermedades infectocontagiosas ni trastornos conductuales que impidan el desarrollo de la vida diaria en el centro. Tendrán preferencia las solicitudes de las personas nacidas o residentes en Reinosa o su comarca. Cuando se produzca una vacante, con criterios de imparcialidad y no discriminación por razón de raza, sexo, religión u otra circunstancia de carácter personal o social, entre las personas que formen parte del sector de población atendido por la Fundación, el departamento responsable valora y decide la idoneidad en función del tipo de plaza disponible, poniéndose en contacto con el solicitante, asignando una plaza.
- 3.1.4. Decidida la admisión se formalizará un **contrato** entre la dirección del centro y el solicitante, el cual será suscrito también por la persona responsable o por su representante legal cuando sea necesario. Si no existiesen familiares y el solicitante no estuviese incapacitado, bastará solo con su firma.
- 3.1.5. El contrato que se suscribirá entre la Residencia de ancianos San Francisco y el solicitante tendrá efecto inmediato, surgiendo a partir de ese preciso instante la relación contractual y la reciprocidad de derechos y obligaciones. Su vigencia será mensual renovable tácitamente por igual periodo.
- 3.1.6. En dicho contrato se harán constar todos los datos de identificación de ambas partes contratantes, la declaración de recepción del presente Reglamento de Régimen Interior, el precio del recibo mensual que habrá de satisfacer el residente y sus mecanismos de revisión.
- 3.1.7. En ningún caso se admitirá el ingreso de una persona si no consta con claridad su deseo en tal sentido, sin que su voluntad pueda nunca ser sustituida por la de familiares u otras personas, excepto en caso de incapacitación que se acreditará ante la dirección mediante la aportación de testimonio auténtico de la resolución judicial correspondiente.
- 3.1.8. El primer mes de estancia constituye lo que se llama "**Período de adaptación**", y su finalidad es comprobar si se reúnen las condiciones físicas y mentales indispensables para ingresar en el Centro, las posibilidades de adaptación a la Residencia, el correcto comportamiento y la veracidad de los datos aportados en el expediente. El equipo multidisciplinar del centro formado por profesionales de

las áreas sanitaria, psicosocial y de servicios generales y asistencial es el encargado de realizar las evaluaciones y valoraciones necesarias para la integración de la persona en el centro. Si bien este equipo, puede pedir la intervención de otros profesionales del Centro y tras exponer su evaluación deciden con respecto al nuevo residente:

- Declarado apto como residente fijo.
- Si tiene dudas o precisa alguna aclaración, puede prorrogar por otros veinte días el periodo de adaptación.
- Declarado no apto como residente. En este caso tiene tres días para presentar las alegaciones oportunas dado que una vez sea firme, deberá abandonar el Centro sin abonar cantidad alguna por el tiempo que haya permanecido en el mismo.

3.1.9. Cuando se trate de **Plazas Concertadas** la solicitud se dirigirá a la Dirección General competente del Gobierno de Cantabria quien determinará los criterios de admisión de solicitud de plaza, el precio de la prestación del servicio (copago entre el usuario o sus familiares y la administración pública) y los procedimientos de asignación de las mismas.

## **3.2. NORMAS DE CONVIVENCIA:**

### **3.2.1. NORMAS GENERALES**

3.2.1.1. Todas las normas emanadas de dirección deben ser respetadas y cumplidas, salvo cuando se trate de cuestiones de seguridad.

3.2.1.2. En beneficio de todos, **cuide las instalaciones** de la Residencia, son su propia casa. Después de hacer uso de los servicios, déjelo como le gustaría volverlo a encontrar. Cualquier objeto que encuentre entréguelo inmediatamente en Recepción o a algún responsable, igualmente si Vd. ha perdido algo, póngalo en conocimiento por el mismo conducto.

3.2.1.3. **Guarde las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo.** Hable en un tono adecuado, evite utilizar expresiones soeces o de mal gusto. Recuerde que la libertad de cada uno no debe afectar a los derechos de los demás, use las papeleras, no arroje objetos por las ventanas ya que este



hecho se considerará falta en menor o mayor grado dependiendo de las consecuencias o posibles riesgos.

- 3.2.1.4. Fume sólo en las zonas habilitadas a tal efecto, pero, **nunca en la cama**. Corre Ud. un grave peligro y se lo hace correr a los demás.
- 3.2.1.5. Recuerde que **no hay lugares reservados para nadie**, salvo su sitio en el comedor y su habitación. El resto de dependencias del Centro, son comunes, para uso y disfrute de todos.
- 3.2.1.6. No salga de su habitación en pijama, camisón o bata. Hágalo en ropa de calle y correctamente aseado.
- 3.2.1.7. El aseo debe ser diario y el baño o ducha, mínimo una vez a la semana.
- 3.2.1.8. Recuerde que los sofás en las áreas comunes son para descansar, no para dormir. Si quiere dormir hágalo en su habitación.
- 3.2.1.9. Durante la limpieza de las zonas comunes, facilite el trabajo del personal no haciendo uso de las mismas.
- 3.2.1.10. A partir de las 22:00 h. y hasta las 08:00 h., y desde las 14:00 h. hasta las 15:30 h. procure no molestar a las demás personas usuarias con ruidos innecesarios (radio, televisión). Respetar el descanso de los demás es también respetar el suyo. Si tiene problemas de audición, póngase en contacto con el departamento social para ver la forma de instalar auriculares en su aparato de radio y/o televisión.
- 3.2.1.11. Si tiene problemas con algún residente, no le recrimine. Acuda a la Gobernanta, Trabajador Social o a la Dirección para exponer su problema y no llegue a otros extremos que puedan alterar la normal convivencia del Centro. Recuerde que las actuaciones agresivas son causa expresa de sanción.
- 3.2.1.12. Los ascensores tienen una capacidad limitada. Recuerde que merece la pena esperar unos minutos a correr el riesgo de un grave accidente por mal uso de estos aparatos.
- 3.2.1.13. Por último, recuerde que el personal del Centro está para prestar un servicio, lo que no significa que esté para servir a nadie. El personal tiene prohibición de recibir propinas o regalos; evíteles el compromiso de tener que

rechazárselos. Cualquier indicación que le haga un trabajador de la Residencia, no pretende más que mejorar el funcionamiento de esta casa. Si tiene queja de algún trabajador, diríjase a la gobernanta, o en último caso, a la dirección.

### 3.2.2. HABITACIONES

- 3.2.2.1. Cuando ingresa en la Residencia se le asigna una habitación con un mobiliario que debe cuidar como si fuera suyo. En habitación individual, puede traer un aparato de televisión, pero en habitación doble, sólo se podrá instalar un aparato de televisión; póngase de acuerdo con su compañero. Para tener en la habitación cualquier otro mueble o electrodoméstico, deberá consultarlo previamente con la Gobernanta.
- 3.2.2.2. Puede personalizar el entorno donde va a vivir con objetos propios, siempre respetando los derechos de otros usuarios. No obstante, antes de realizarlo consúltelo con la Gobernanta. Tenga en cuenta que no conviene recargar la habitación para no entorpecer la limpieza e higiene. No coloque objetos en la parte exterior de la ventana, se pueden caer y dañar a alguien.
- 3.2.2.3. Cualquier deterioro que se produzca en su habitación o en las zonas comunes, debe ponerlo en conocimiento de la Gobernanta. Cuando el deterioro se deba a un mal uso por parte de los residentes, los gastos de reparación o de reposición, correrán a cargo de los mismos, por lo que rogamos cuiden al máximo cuanto tienen a su disposición.
- 3.2.2.4. La intención en la asignación de su habitación es que sea fija, no obstante cuando la dirección, por motivos extraordinarios y justificados estime oportuno podrá efectuar algún cambio siempre en aras de conseguir una óptima convivencia o una mejor distribución de las plazas.
- 3.2.2.5. En las **habitaciones compartidas** los residentes se repartirán equitativamente el espacio, respetando en todo momento la colocación de los enseres personales, las necesidades urgentes del compañero y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones.
- 3.2.2.6. En caso de necesidad, avisará al servicio de urgencia. Para ello, en cada habitación dispone de un timbre de alarma para ponerse en contacto con los auxiliares. Si por cualquier causa este sistema fallara, utilice los teléfonos

ubicados en el pasillo o salas de estar marcando el número 9 se pondrá en contacto con portería

3.2.2.7. Procure no tener cantidades en metálico importantes, joyas, etc. o no divulgue su existencia, ya que el centro no se hará responsable de ello. No obstante si considera necesario optar por una mayor seguridad, se ofrece la posibilidad, bajo su responsabilidad, de poder depositarlo en la caja fuerte existente en el centro.

3.2.2.8. Se respetarán las habitaciones del resto de usuarios. No se accederá a ellas sin permiso expreso.

3.2.2.9. En su habitación, además, debe observar las siguientes normas:

- a) No utilice ladrones para enchufar varios aparatos. En caso de necesidad, comuníquelo a la Gobernanta.
- b) No cierre la puerta por dentro con ningún medio. Si le ocurriese algo, no sería posible entrar a atenderle.
- c) Mantenga encendidas las luces que necesite y cuando salga de su habitación apague todas y asegúrese de tener los grifos cerrados.
- d) Salga de la habitación mientras el personal procede a su limpieza.
- e) Mantenga su habitación ordenada.
- f) En base a llevar un adecuado control de ingesta de alimentos y al objeto de evitar posibles contaminaciones del exterior o una inadecuada conservación de los mismos se debe comunicar al área sanitaria la introducción de alimentos en el centro.
- g) No arroje nada por las ventanas, puede dañar a alguien y, en todo caso, ensucia un entorno que es de todos.
- h) No use hornillos eléctricos ni aparatos de gas. Si tiene necesidad de una infusión, llame a los Auxiliares o Gobernanta. Debemos evitar riesgos innecesarios y recuerde que nadie está a salvo de un accidente por mucho cuidado que se ponga.

- i) No lave ropa en su habitación ni la tienda en el aseo o sobre los radiadores. El Centro cuenta con un servicio de lavandería que se encarga de lavar su ropa.

3.2.2.10. Periódicamente en su presencia o previo aviso a la persona de referencia, se revisará el estado de su habitación y el cumplimiento de estas normas.

### 3.2.3. COMEDOR

3.2.3.1. El horario de comedor es el siguiente:

Desayuno	09:00
Comida	13:00
Merienda	17:00
Cena	20:00

3.2.3.2. Salvo por orden del personal médico del centro, no se servirá comida en las habitaciones.

3.2.3.3. El menú se colocará semanalmente en el tablón de anuncios. Es único para todos, salvo los regímenes prescritos por el personal médico del centro. No se podrá alterar el menú o los regímenes salvo por orden del personal sanitario.

3.2.3.4. Comunique con antelación en recepción si va a faltar a alguna de las comidas del día si no ha podido hacerlo el día anterior.

3.2.3.5. Su plaza en el comedor es fija. No obstante, por necesidades organizativas o de servicio, la dirección podrá efectuar los cambios que considere necesarios. Si es Ud. quien desea cambiar de lugar, deberá solicitárselo a la Gobernanta o al departamento social.

3.2.3.6. En el comedor, además, deberá observar las normas siguientes:

- a) No se puede sacar o introducir alimentos del comedor ni utensilios de vajilla o cubertería.
- b) Deberá observar las mínimas normas de decoro, higiene y compostura. Los altercados en el comedor suponen, la primera vez falta leve. Si observa falta de higiene, se le puede prohibir el acceso al comedor mientras no subsane la misma.
- c) Hable en tono bajo para no molestar a los demás.

- d) No pida cambios en el menú cuando no le correspondan. Sólo el personal sanitario está autorizado para variar la dieta de los residentes. Si entiende que hay un error, pida hablar con la Gobernanta, no discuta con el personal.
- e) Procure respetar los horarios del comedor al objeto de evitar trastornos en el servicio. Procure Vd. no llegar tarde salvo por causa justificada.
- f) Informe a sus familiares y amigos que salvo casos de urgencia no le llamen o visiten en horario de comidas. El personal de recepción tiene orden de no pasar avisos en estas horas salvo que se trate de urgencias.

#### 3.2.4. SERVICIO SANITARIO

- 3.2.4.1. El horario de consultas y servicios sanitarios será fijado por el personal sanitario que se encargará de informar a los residentes.
- 3.2.4.2. Serán por prescripción del personal sanitario y no se alterarán bajo ningún concepto:
  - a) El ingreso en enfermería.
  - b) La prescripción de tratamientos médicos, fisioterapia y quiromasaje.
  - c) La distribución de comida en las habitaciones.
  - d) La imposición, suspensión o variación de los regímenes o dietas
  - e) La consulta de enfermería.
- 3.2.4.3. Si no desea seguir las prescripciones o las recomendaciones dietéticas de los médicos deberá manifestarlo por escrito. En estos casos, el centro no se hace responsable de las consecuencias de su decisión; al igual que si toma medicación no prescrita por el personal del centro.
- 3.2.4.4. Los desplazamientos a centros sanitarios (hospitales, centro de salud, ambulatorios), serán por cuenta del usuario, persona de referencia o tutor legal.

### 3.2.5. SERVICIO PSICOSOCIAL

- 3.2.5.1. Existe un equipo multidisciplinar de profesionales (médico, psicólogo, trabajador social, terapeuta ocupacional y animador sociocultural), que realizan diariamente actividades dirigidas al desarrollo personal de todas las capacidades de los usuarios. Estos profesionales, tras realizar una evaluación integral del estado de salud del usuario le ofertan las actividades más adecuadas a su situación.
- 3.2.5.2. Existen Programas de Ingreso alta y adaptación de una persona al centro, actividades básicas de la vida diaria, (ABVD), habilidades personales y sociales, vida comunitaria, social y cívica, intervención ante alteraciones de conducta, higiene del sueño, estimulación cognitiva, mantenimiento de la actividad física, actividad ocupacional y atención a las familias.
- 3.2.5.3. Existe un programa de actividades que se publicita periódicamente en el centro, no obstante, puede dirigirse a cualquier miembro del equipo multidisciplinar para que le informe detalladamente.
- 3.2.5.4. Si desea realizar alguna actividad no programada o colaborar en algún servicio del Centro, consulte con el Departamento Psicosocial. Le recordamos que hay tareas voluntarias en las que puede participar.

### 3.2.6. LAVANDERÍA

- 3.2.6.1. Hay servicio de lavandería en el Centro. El cambio de lencería se realizará al menos una vez por semana, por motivos justificados, se hará tantas veces como fuese necesario.
- 3.2.6.2. La ropa será trasladada a la lavandería por el personal auxiliar nunca por el residente y será devuelto a la habitación por el mismo.
- 3.2.6.3. Si dispone de prendas delicadas hágalo saber al personal auxiliar.
- 3.2.6.4. Tenga presente que todas las prendas que utilice deben estar convenientemente marcadas con el nombre y apellidos. El servicio de lavandería no responderá de aquellas prendas que no estén marcadas.

### 3.2.7. OTROS SERVICIOS

- 3.2.7.1. **Peluquería y Pedicura**, son servicios subcontratados con profesionales externos a cargo de los usuarios. Cuando tenga necesidad de hacer uso de alguno de estos servicios, comuníquelo a la gobernanta o auxiliares, para distribuir correctamente el día y la hora en que pueda ser atendido.
- 3.2.7.2. **Cafetería**: permanece abierta de 10:00 a 13:00 horas y de 15:30 a 19:30 horas. No se deben sacar consumiciones de la cafetería para llevar a las habitaciones salvo permiso especial.
- 3.2.7.3. **Biblioteca**: está a su disposición todos los días a desde las 10:00 h. hasta las 20:00h. Si quiere un libro podrá solicitarlo al departamento Psicosocial
- 3.2.7.4. **Servicio Religioso**, al menos una vez a la semana en las instalaciones de la Residencia, se celebrará Misa Católica, si bien quedara a criterio de cada residente su derecho constitucional a la libertad de culto y no se pondrá traba ninguna por parte de la Dirección para que pueda practicarla.

### 3.3. HORARIOS DEL CENTRO:

- 3.3.1.1. Aunque en el centro hay personal las 24 h. del día, todos los días del año, les indicamos que el horario de apertura serán las 08:00 h. y la hora de cierre será a las 22:00 h.
- 3.3.1.2. Los horarios de comedor, visitas, cafetería y biblioteca están reflejados en los apartados correspondientes.
- 3.3.1.3. Los horarios en los que va a encontrar personal en recepción son todos los días de la semana de 09:30 h. a 13:30 h. y de 15:30 h. a 19:30 h.
- 3.3.1.4. Para cualquier duda o consulta con administración o profesionales del área psicosocial o médico el horario genérico será de lunes a viernes de 09:00 h. a 13:00 y de 15:30 a 18:30, aunque si desea contactar con un profesional en concreto éste le indicará su horario de atención.
- 3.3.1.5. También encontrará ATS/DUE todos los días de la semana. Para información exacta de sus horarios contacte con los profesionales.

### **3.4. RÉGIMEN VISITAS, SALIDAS Y COMUNICACIONES:**

#### **3.4.1. VISITAS**

La Residencia de Ancianos San Francisco le reconoce su derecho a recibir visitas en horario diurno, tanto en las habitaciones como en los demás espacios habilitados al efecto, siempre y cuando se respeten los derechos de las personas usuarias en el caso de habitaciones compartidas.

El horario de visitas será:

\* De 8:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos justificados, la Dirección del centro podrá autorizar visitas en cualquier momento, sin limitación en su duración.

Informe a sus familiares y amigos de las horas de visita con el fin de facilitar el trabajo a todos, ateniéndose a las siguientes normas:

- 3.4.1.1. Esperar en recepción la llegada del residente; cuando las circunstancias lo requieran, el personal auxiliar le acompañará a la habitación correspondiente.
- 3.4.1.2. Respetarán las instalaciones del centro, poniendo especial cuidado si van acompañados de menores.
- 3.4.1.3. En las habitaciones dobles, evitarán causar molestias al compañero. Si no hay acuerdo entre las dos personas que compartan la habitación, las visitas se atenderán en las zonas habilitadas para ello.
- 3.4.1.4. Atenderán las indicaciones del personal del centro, especialmente cuando por megafonía se pida que abandonen las instalaciones terminado el horario de visitas.

#### **3.4.2. SALIDAS**

- 3.4.2.1. Los residentes pueden entrar y salir libremente de la Residencia siempre que respeten los horarios establecidos en este Reglamento, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas incapacitadas.
- 3.4.2.2. Los Residentes que vayan a pasar el día fuera de la Residencia deben informar a la Gobernanta o al personal de recepción (que se encargarán de



avisar al resto del personal) y regresar antes del cierre del centro, o avisar si se retrasará en la llegada.

3.4.2.3. En el caso de vacaciones, ausencias voluntarias y/o días con pernocta fuera de la Residencia, se notificarán con antelación al Director, Trabajador Social, Personal Sanitario o Gobernantas y se facilitará la siguiente información: destino, teléfono de contacto y fecha de regreso.

3.4.2.4. Se podrá sugerir la restricción de salidas de un usuario cuando:

- Suponga un riesgo para su estado de salud.
- Sea petición del tutor o familiar responsable del Residente.

### 3.4.3. COMUNICACIONES

3.4.3.1. En cada planta se encuentra un listado con los números de teléfono y direcciones de los servicios de emergencia más próximos. Desde cualquier extensión telefónica se pueden hacer llamadas a números de servicios de emergencia (policía, bomberos, etc), así como a servicios internos de la Residencia (Dirección, Administración, Mantenimiento, etc.)

3.4.3.2. En el Centro I, los residentes poseen a su disposición un teléfono público, desde el que se podrán comunicar de forma privada.

3.4.3.3. Diariamente se reparte el correo entre los usuarios. Previa autorización, el personal encargado de esta tarea respetando la intimidad y confidencialidad de la información a se lo entregará a la persona que designe el usuario, su responsable o su tutor legal.

3.4.3.4. Los usuarios tienen a su disposición varios ejemplares de prensa diaria, así como revistas semanales. En aras de la mayor difusión y uso de este servicio, se indica que existen lugares específicos donde se puede leer la prensa, de los que no debe salir, salvo que tenga permiso expreso para ello. Se indica asimismo no romper ni arrancar en todo o en parte hojas de la misma.

3.4.3.5. Existen varias salas donde se puede ver la televisión. Es aconsejable consensuar con el resto de usuarios el tipo de programación que se va a ver para evitar conflictos.

### **3.5. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS:**

- 3.5.1. Los usuarios podrán constituirse en un órgano adecuado (junta, comisión, etc.) con un número de miembros no inferior al diez por ciento de las plazas de Residente y nombrarán un representante quien tendrá voz y voto en las cuestiones relacionadas con la aplicación o modificación del Reglamento.
- 3.5.2. Este órgano podrá elevar por escrito, o de palabra a la Dirección del Centro, propuestas relativas a la mejora de los servicios.
- 3.5.3. Cualquier usuario puede participar como elector y elegible en los procesos electorales del Centro.
- 3.5.4. Los residentes participarán en las decisiones que se tomen, de la manera establecida en este Reglamento de Régimen Interno, en temas de:
  - Mejora de Servicios
  - Organización de actividades.
  - Confección de menús.
  - Establecimiento de horarios.
  - Atención de quejas de los residentes.
  - Cambios de habitación.
  - Régimen disciplinario.

### **3.6. PRECIO DE LOS SERVICIOS Y SISTEMA DE COBRO**

- 3.6.1. El precio mensual por la prestación de servicios queda reflejado en las tarifas anuales, en todo caso se hará constar en el contrato de ingreso.
- 3.6.2. El precio será revisado anualmente, conforme a lo establecido en el contrato de admisión.
- 3.6.3. Los servicios que se prestan incluidos en el precio de plaza son: médico asistenciales (médico, enfermería, atención asistencial, fisioterapia, psiquiatría y quiromasaje), psicosociales (psicología, terapia ocupacional, animación sociocultural y trabajo social), generales (alojamiento, restauración, limpieza, lavandería, mantenimiento, administración, recepción y religioso). Los servicios

con cargo al residente son servicios generales de cafetería, peluquería y pedicura. Todos estos servicios se encuentran identificados en la Cartera de Servicios.

- 3.6.4. Los precios de los servicios subcontratados descritos en el apartado 3.2.7 se encuentran expuestos en los locales donde se desarrollan los servicios.
- 3.6.5. Asimismo, podrá hacer uso de todas las instalaciones de la Residencia y acudir-participar en todas las actividades que se organicen.
- 3.6.6. Los residentes con plaza pública en caso de ausencia por vacaciones durante un máximo de 45 días anuales o ingreso en centros hospitalarios, tendrán derecho a una deducción del 50% de la cuota marcada en su resolución.

Los residentes con plaza privada y siempre que abonen la cantidad establecida en las tarifas, en caso de ausencia por vacaciones durante un máximo de 30 días anuales o ingreso en centros hospitalarios, tendrán derecho a una deducción del 50% de su cuota.

### **3.7. CAUSAS DE PERDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO**

- 3.7.1. La Residencia estará en esta materia dispuesta a cumplir con la normativa específica de la Comunidad Autónoma de Cantabria para los centros de tercera edad.
- 3.7.2. La imposición de las sanciones no excluye la responsabilidad civil y/o penal que pueda derivarse de los actos sancionados.
- 3.7.3. Las sanciones en plazas privadas se impondrán desde la Dirección del centro previo informe al Patronato.
- 3.7.4. Las sanciones en plazas concertadas las impondrá la Dirección General competente en esta materia, previa apertura del correspondiente informe. Las sanciones impuestas podrán recurrirse ante el órgano que la resuelva. No obstante, en los casos de riesgo inmediato para la integridad física de los usuarios, se propondrá a la Dirección General, la adopción de medidas cautelares.
- 3.7.5. En todo caso, y antes de la resolución del contrato, los usuarios serán apercibidos previamente por escrito y podrán alegar, también por escrito, en el plazo de siete días, cuantos hechos consideren oportunos para su defensa.

3.7.6. En cuadro adjunto se relacionan las faltas por su gravedad y las sanciones que conllevan:

<b>FALTAS</b>	<b>SANCIONES</b>
<p><b>LEVES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro.</li> <li>➤ Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.</li> <li>➤ Promover y participar en altercados de cualquier tipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amonestación verbal privada.</li> <li>✓ Amonestación individual por escrito.</li> </ul>
<p><b>GRAVES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La reiteración de las faltas leves desde la tercera cometida.</li> <li>➤ El carácter violento, la embriaguez habitual o la drogodependencia si como consecuencia de ello, se produjeran incidentes con otros usuarios, sus familiares o el personal del centro.</li> <li>➤ No comunicar la ausencia del Centro cuando ésta tenga una duración superior a 25 horas e inferior a 5 días.</li> <li>➤ La demora injustificada de un mes en el pago de estancias.</li> <li>➤ Utilizar en la habitación aparatos y herramientas no autorizados.</li> <li>➤ El hurto, robo o rotura intencionada de bienes u objetos propiedad del Centro, del personal o de cualquier otro usuario.</li> <li>➤ Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier servicio o prestación.</li> <li>➤ La falta de aseo personal si el usuario puede hacerlo por si mismo. En caso de no poder realizarlo, deberá prestarse de buen grado para que pueda asearle el personal del centro.</li> <li>➤ El incumplimiento del contrato o del presente reglamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pérdida de la condición de usuario por un tiempo no superior a 6 meses.</li> </ul>
<p><b>MUY GRAVES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La reiteración de faltas graves desde la tercera cometida.</li> <li>➤ La agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios, personal del centro o a cualquier persona que tenga relación con él.</li> <li>➤ Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de usuario.</li> <li>➤ No declarar la totalidad de ingresos percibidos.</li> <li>➤ La demora injustificada de dos meses en el pago de estancias o servicios.</li> <li>➤ No comunicar la ausencia del Centro cuando ésta tenga una duración superior a 5 días.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pérdida de la condición de usuario por un período de 6 meses a 2 años.</li> <li>✓ Pérdida definitiva de la condición de usuario.</li> </ul>

## **4. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

- 4.1.1. La Residencia es cosa de todos, unos viven y otros trabajan. Por eso, es “normal” que haya problemas, que las cosas se puedan mejorar... Pero esto último es tarea de todos, de ahí que a través de las quejas, sugerencias o reclamaciones debidamente tramitadas podremos ir mejorando la convivencia y calidad en el servicio.
- 4.1.2. El sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de quejas, estará organizado de tal manera que pueda quedar constancia escrita del motivo de la queja, así como de las actuaciones emprendidas para dar curso y solucionar el problema en que la queja se base. Este sistema debe permitir, a medio plazo, identificar las áreas, personas y actuaciones que, de manera más frecuente, sean motivo de queja.
- 4.1.3. Para realizar una queja, sugerencia o reclamación puede dirigirse al Departamento Social, Gobernantas y/o Dirección administrativa o médica, para lo cual dispone de hojas de Sugerencia-queja, o bien de Hojas de Reclamaciones, para exponer lo que considere
- 4.1.4. Es importante que en cualquier denuncia o queja figuren testigos con el fin de evitar en lo posible, la polémica de la palabra de uno frente a otro. Si no está satisfecho de la respuesta que obtenga o la solución dada, acuda a la Dirección.

## **5. DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento de Régimen Interior podrá ser modificado por el Patronato de la Residencia de Ancianos San Francisco, dichas modificaciones deberán ser aprobadas por el órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales del Gobierno de Cantabria.

En Reinosa a 18 de diciembre de 2012