

## **NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR**

<b><i>NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>NATURALEZA DEL SERVICIO Y DEL REGLAMENTO .....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>DEL GOBIERNO DEL CENTRO .....</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>PROCEDIMIENTO DE INGRESO .....</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>DERECHOS DE LOS USUARIOS.....</i></b>	<b><i>4</i></b>
<b><i>DEBERES DE LOS USUARIOS .....</i></b>	<b><i>7</i></b>
<b><i>RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO .....</i></b>	<b><i>9</i></b>
<b><i>RÉGIMEN ECONÓMICO .....</i></b>	<b><i>13</i></b>
<b><i>RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE SERVICIOS.....</i></b>	<b><i>14</i></b>
<b><i>INFRACCIONES Y SANCIONES.....</i></b>	<b><i>16</i></b>
<b><i>REGIMEN DE PARTICIPACIÓN.....</i></b>	<b><i>19</i></b>

## **NATURALEZA DEL SERVICIO Y DEL REGLAMENTO**

1. La *Fundación Valenciana Fortuny i Albors*, es una Entidad sin ánimo de lucro, clasificada como de Beneficencia particular por R.D. del Ministerio de la Gobernación en 29 de Diciembre de 1.930. Tiene su ámbito de actuación en la Comunidad Valenciana y se encuentra inscrita en el Registro de Fundaciones de la Conselleria de Justicia, con el número 144-V, CIF G-46098554, domiciliada en Valencia, Plaza de Manises n 2, e-mail: [info@fortuny-albors.org](mailto:info@fortuny-albors.org) y página web [www.fortuny-albors.org](http://www.fortuny-albors.org). El órgano de gobierno y representación es el Patronato. Forma parte de LARES Comunidad Valenciana, Asociación de Residencias y Servicios de Atención a los Mayores del sector solidario.
2. La RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA FORTUNY ubicada en Valencia, en la calle Flora. Dispone de 73 plazas Residenciales y 10 plazas de Centro de día. Está registrada en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, Registro de Centros de Acción Social con el número 2304 para la Residencia y número 2305 para el Centro de Día.
3. El Centro tienen como misión atender a personas mayores dependientes y prestarles un servicio de asistencia socio-sanitaria especializada mediante una atención personalizada, integral y de calidad, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.
4. Los objetivos generales del Centro son:
  - Mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio-ambiental.
  - Prestar la atención integral necesaria a los Usuarios según su necesidad de apoyo físico, psíquico, espiritual, social y cultural.
  - Proporcionar una convivencia armoniosa entre todos los Usuarios en interrelación con el entorno, respetando la intimidad y privacidad individual.
  - Ofrecer Centros accesibles y adaptados a las necesidades funcionales de los usuarios y en un ambiente confortable.
  - Promover y mantener el mayor grado de autonomía personal posible.
  - Prevenir la dependencia o su incremento a través de la potenciación y rehabilitación de sus capacidades cognitivas, funcionales y sociales.
  - En el Centro de Día: Evitar o retrasar la institucionalización definitiva.

5. La Fundación establece un sistema de ayudas destinadas a sufragar la estancia en los Centros a aquellas personas que, teniendo necesidad de ingresar no dispongan de recursos. Dispone de plazas concertadas con la Generalidad Valenciana, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas por la aplicación de la Ley de la Dependencia.
6. El presente reglamento pretende regular el gobierno del Centro, las condiciones de ingreso y sistemas de baja, los derechos y deberes de los usuarios, el régimen de funcionamiento, así como el régimen de participación.
7. Este reglamento conforme a la normativa legal específica de servicios a las personas mayores, junto con el contrato de admisión e ingreso, regirá las relaciones entre el usuario /a y el Centro que se deriven de su estancia en el mismo.
8. El Centro dispone de plazas para personas mayores dependientes con diferente grado de asistencia.

## ***DEL GOBIERNO DEL CENTRO***

9. El Director del Centro será el responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el desarrollo eficaz y eficiente de los servicios del Centro, para lograr la satisfacción del usuario en un entorno de calidad, favoreciendo un buen clima de relaciones internas y externas, apoyado por un equipo profesional interdisciplinar que estará siempre a disposición y velando por ofrecer una asistencia óptima.

## ***PROCEDIMIENTO DE INGRESO***

### **REQUISITOS PARA EL INGRESO:**

10. Solicitar libremente la persona interesada o su representante legal el ingreso en el Centro, aceptando por escrito, con su firma las condiciones del contrato y solicitud de ingreso.
11. Si la persona a ingresar en Residencia no pudiese decidir por sí misma, se necesitará la autorización judicial, excepto si hubiera razones de urgencia, debiendo ser notificado el juez antes de transcurrir 24 horas, debiendo en este caso estar su representante legal debidamente acreditado.
12. Conocer y aceptar las normas de Régimen interior del Centro.
13. Conocer y aceptar las tarifas vigentes en el Centro en el momento de su ingreso.
14. Queda reservado el derecho de admisión.
15. Pasar un periodo de prueba de 15 días hasta el ingreso definitivo en el Centro. La decisión del ingreso definitivo recae sobre la Dirección, asesorada por un equipo

interdisciplinar de valoración.

16. De acuerdo con la Orden de 20 de Febrero de 2005 podrán ser usuarias/os de la Residencia, personas mayores de 65 años que hayan cesado su vida laboral o profesional, y pensionistas mayores de 60 años, independientes o que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por si mismas las actividades básicas de la vida diaria, y que precisen de una atención geriátrica integral. Excepcionalmente también podrán serlo las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia funcional, psíquica o social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios.
17. De acuerdo con la Orden de 20 de Febrero de 2005 podrán ser usuarias/os del Centro de Día las personas mayores de 60 años con problemas de dependencia que presenten enfermedades crónicas, pluripatología, con limitación de su autonomía y que requieran una atención socio sanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería o rehabilitación, que no se puedan prestar adecuadamente en el domicilio. Quedan excluidos los enfermos mentales, discapacitados psíquicos y aquellos que tengan trastornos de conducta que perturben gravemente la convivencia. Con carácter excepcional se podrá atender, con independencia de la edad, a **personas** que se encuentren en alguna de estas situaciones:
- Demenciadas que no requieran cuidados sanitarios continuados por la evolución de la enfermedad.
  - Con patologías crónicas que generan problemas funcionales y/o cognitivos.
  - Con patologías crónicas osteoarticular degenerativa y traumatológica.
  - Con secuelas funcionales post-intervención quirúrgica o accidente.
18. En el Centro de Día, las condiciones físicas y psíquicas para poder permanecer en el centro en situaciones de procesos agudos y que no podemos atender por falta de recursos técnicos y humanos hasta su restablecimiento, seguirán el protocolo que establezca al Centro, y siempre según las indicaciones de los responsables sanitarios, incluso la derivación a un centro hospitalario.

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

19. La filosofía de nuestra Entidad se fundamenta en los derechos de las personas mayores a ser tratados con dignidad y respeto, los derechos de su privacidad y libertad de elección, la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de su autonomía física y mental. Desde el Centro se protegerán los derechos y los

intereses del usuario procurando su beneficio.

20. De acuerdo con la Orden de 20 de diciembre de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social se establecen los siguientes derechos:

- Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de usuarios que se desarrolle en el Centro, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones establecido en este reglamento.
- A utilizar las instalaciones y servicios del Centro y formar parte de los grupos de actividades que se constituyan participando activamente en las mismas, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
- Presentar sugerencias y quejas a la dirección del Centro con propuestas de mejora de la atención, de los servicios y de las actividades. También podrá presentar una reclamación, para lo que existe un libro de reclamaciones oficial a disposición de los clientes. El procedimiento está descrito en el proceso de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios y familiares de los mismos que describe la recogida de información; causa, análisis, acción correctiva y/o mejora y respuesta al cliente.
- Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro.
- Mantener relaciones con sus familiares y amigos, respetando las normas del Centro tanto los usuarios como sus familiares y amigos.
- A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto a su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y resto de usuarios.
- A recibir una información clara y completa sobre la organización del Centro, sus condiciones y normativas del Centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del Centro y que le afecten.
- A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal de la Entidad.
- A conocer a los profesionales del Centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el Centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.

- A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
- A recibir todos los servicios que se presten en el Centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre el usuario o tutor y el Centro.
- Para el caso de ser usuario de la Residencia, a considerar como domicilio propio el Centro, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo conforme a lo que establezca este reglamento, potenciando su autonomía física y mental, ayudándoles siempre que ellos voluntariamente lo pidan o lo acepten. Se reconoce la libertad personal de decidir sus acciones.
- A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del Centro. Si es usuario de Centro de día tendrá asignado, si así lo desea, una taquilla para poder colocar sus bienes personales y que podrá cerrarse con llave. Si es usuario de la Residencia tendrá llave de su habitación y armarios si es su deseo.
- A conocer su historia socio-sanitaria. La información personal se le ofrecerá siempre que la requiera y será confidencial, especialmente la referente a su salud, vida personal y social, pudiendo decidir quién debe tener acceso a la misma. Los usuarios serán informados de su estado de salud, recibiendo la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas y participarán en la toma de decisiones que les afecten. Cuando el usuario no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el Centro consultará a su tutor o familiar designado al efecto.

21. De acuerdo con el artículo 43 e) 3, del Decreto 91/2002, de 30 de Mayo, del Gobierno Valenciano se establecen los siguientes derechos:

- El derecho de participación de los usuarios en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro, por sí mismos o a través de sus representantes legales.
- El derecho a un trato digno por parte del personal del centro y demás usuarios.
- Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.
- Acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educacional, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo

integral.

- Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial.
- Preservar la intimidad personal y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal.
- Constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro.
- Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.

22. De acuerdo con el Anexo de la Orden de 4 de Febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social se establecen los siguientes derechos:

- El régimen de entradas y salidas de los usuarios será libre, fomentándose la integración de los usuarios en el entorno normal de la comunidad.
- La dirección del Centro garantizará que se puedan realizar visitas a los usuarios si es necesario durante las 24 horas del día. En función de las características y necesidades del usuario, se podrá recomendar al mismo y a sus familiares las horas más convenientes de visitas.

## **DEBERES DE LOS USUARIOS**

23. Todos los usuarios serán tratados con respeto y consideración, siendo para todos igual. Todo usuario tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios, así como todos los derechos que son inherentes a la persona, y el resto de derechos a los que se alude en este reglamento, para con el personal y el resto de usuarios

24. Mantendrán una buena apariencia física, en las dependencias comunes del centro, siendo requisito imprescindible su higiene personal debiendo realizar cambio diario de ropa interior y ducharse por lo menos una vez a la semana.

25. Colaborar en la vida cotidiana del Centro y en su conservación, según sus capacidades, haciendo un buen uso de las instalaciones y servicios del mismo. En el caso de que se produzcan desperfectos debidos al mal uso que un usuario está realizando del equipamiento, éste deberá costear los gastos de su reparación.

26. Abonar mensualmente el importe de los servicios sujetos a retribución. Con el fin de facilitar la gestión de la facturación, domiciliará el pago en un establecimiento bancario.

27. Poner en conocimiento de la dirección del Centro las anomalías e irregularidades que se observen.
28. De proporcionar al Centro una información cierta y fidedigna en aquellos temas que sean necesarios para la buena marcha del mismo.
29. Al ingreso deberán aportar todos los informe médicos actualizados de acuerdo con las patologías que padece, así como su tratamiento farmacológico firmado por su médico y las necesidades asistenciales.
30. También deberán informar sobre la existencia de un procedimiento judicial de incapacitación en curso o existencia de una sentencia de incapacidad, así como de un auto judicial nombrando tutor legal del usuario.
31. Tanto el usuario como la persona de referencia del contrato deberán comunicar de forma inmediata al Centro cualquier cambio en el tratamiento médico del usuario, informe médico actualizado del mismo, normas dietéticas, de higiene, etc., que le haya prescrito un médico de cabecera o especialista.
32. Además para el caso del Centro de Día: Deber de suministrar periódicamente la medicación pautada acompañada del tratamiento actualizado y firmada por su médico para que el Centro la conserve, prepare y administre. Deberá venir en blíster con fecha de caducidad y obligándose el usuario a traerla en un buen estado de conservación. La medicación del usuario y sus pautas de dosificación serán aportadas por el mismo o por la persona de referencia en el contrato, mediante un informe firmado por un facultativo. Cualquier otra necesidad (pañales de incontinencia, mudas, aparatos ortopédicos, material de aseo personal, etc.) deberán ser aportados por el mismo o su persona de referencia en el contrato.
33. De acuerdo con la Orden de 20 de diciembre de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social se establecen los siguientes deberes de los usuarios y usuarias del Centro:
  - Cumplir con el presente Reglamento.
  - Cumplir con cualquier otra norma, regulación de horarios, servicios o instrucción establecidos por la Dirección del Centro.
  - Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.
  - Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo en el Centro y en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
  - Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normar internas, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del Centro, recogidas en el reglamento interno o contrato.
  - Colaborar en la vida cotidiana del Centro y en su autocuidado, según sus



capacidades.

- Respetar el ideario del Centro.
- Tratar con el máximo respeto al personal del Centro y a los otros usuarios. Todo usuario tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios.
- En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario y contempladas en el presente reglamento.
- Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

## ***RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO***

**34. REGULACIÓN DE HORARIOS Y TURNOS;** Los horarios de apertura y cierre del Centro, visitas, atención al público, servicios y resto de actividades se publicarán en el tablón de anuncios del Centro.

### **REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE DEPENDENCIAS COMUNES:**

35. Las dependencias comunes serán de libre uso mientras el Centro permanezca abierto, salvo el comedor que sólo será utilizado en las horas de comidas establecidas, con turnos y plazas fijas.

36. No está permitida la introducción de alimentos en el Centro que no hayan sido elaborados por la cocina del Centro. De igual modo no está permitido sacar alimentos del comedor.

37. El teléfono público de recepción podrá ser usado libremente por todos los usuarios, debiendo abonar el precio marcado en el momento de ser usado.

38. Por ser un centro socio-sanitario se prohíbe fumar en todas las dependencias del Centro.

39. No se permitirán los animales domésticos en el Centro.

### **REGULACIÓN DEL RÉGIMEN DE SALIDAS Y ENTRADAS:**

40. El régimen de entradas y salidas será libre, bajo su entera responsabilidad y sin más limitaciones que las derivadas del horario para la apertura y cierre diario del Centro. En el caso de que la persona esté incapacitada deberá decidir su tutor o representante legal. La Dirección del Centro no se responsabiliza de los daños, perjuicios, etc... que reciba o provoque el usuario mientras se encuentre fuera del Centro.
41. Las ausencias de duración continuada superiores a cuatro horas deberán ser comunicadas a enfermería.
42. Con independencia de la duración de las salidas, aquellos usuarios/as con control continuado de enfermería, deberán ser informados previamente por la enfermera sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá al usuario/a, si tuviese plenitud de facultades, o en caso contrario, a su tutor o familiar responsable de la salida.
43. El Centro queda autorizado a realizar salidas con el usuario/a dentro de su programa de actividades, sin que sea necesaria la autorización expresa de sus familiares o tutor, salvo que por peligrosidad, distancia o condiciones excepcionales se requiriese. En consecuencia, los familiares responsables de los usuarios/as tendrán derecho a conocer cuando lo soliciten, la programación de salidas del Centro. El propio usuario/a o su representación legal, si la hubiere, podrá negarse a realizar alguna salida fuera del Centro por razones justificadas, que deberán quedar consignadas en escrito firmado y fechado con antelación al evento.
44. Cuando se ausenten de la Residencia, con el fin de evitar la pérdida de la llave de la habitación deberán depositarla en recepción.
45. Para el caso de Centro de Día, el Centro no tiene obligación de llamar al usuario y/o familiar si no acude al Centro por el motivo que fuera.

#### **VISITAS:**

46. Todas las visitas deberán cumplir con el horario establecido a tal efecto. Esperarán en recepción, desde donde se avisará a el/ la usuario.
47. Las visitas deben comunicar su entrada y salida al personal de recepción y durante su permanencia en el Centro estas estarán siempre acompañadas por los usuarios o personal del Centro, debiendo respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todos los usuarios, es especial su privacidad e intimidad.
48. Las visitas se ajustarán en todo caso a las prescripciones facultativas a que estén sometidos los usuarios, consultando, en caso de duda, con el personal del Centro.
49. En el caso de residentes dependientes, deberán comunicar a este personal tanto el

desplazamiento de los usuarios a otras zonas del Centro, como en su caso, la salida y la previsión de regreso.

50. El Centro podrá limitar de forma motivada, justificada y expresa, las visitas de familiares, especialmente cuando éstas incidan negativamente en el bienestar del usuario.
51. En el caso de visitas a personas presuntamente incapaces con autorización judicial de internamiento y a incapaces, la visita deberá ajustarse a lo dispuesto en la resolución judicial o en su defecto a lo dispuesto por el tutor o representante legal del usuario/a, respetando en todo caso las medidas de atención que adopte el Centro.
52. Los profesionales autorizados para dar información sobre la evolución del usuario son la médico y la enfermera en al área sanitaria; el trabajador social en temas burocráticos y en ambos casos y otras cuestiones la dirección del Centro.
53. El horario de atención a las familias será de lunes a viernes de 10,00 a 14,00, previa cita.
54. Para el caso de la Residencia el acceso a las habitaciones solo será posible con el consentimiento del residente.

#### **HABITACIONES DE LA RESIDENCIA:**

55. En todas las habitaciones que estén equipadas y decoradas el usuario se compromete a mantenerla y tenerla en perfecto estado, y en el caso de que se produzcan desperfectos debido al mal uso costeará los gastos de su reparación.
56. Se comunicará a la recepcionista cualquier anomalía que se observe en el equipamiento y/ o instalaciones de la misma.
57. El usuario procurará usar los servicios de agua y luz con suma prudencia y se tendrá especial cuidado en el cierre de grifos y apagado de luces.
58. Con el fin de evitar accidentes no se podrán tener aparatos y electrodomésticos sin autorización expresa.
59. A partir de las 21:30 horas habrá silencio para al descanso nocturno debiendo apagar cualquier aparato (televisor, radio...) que resulte molesto. La utilización de estos aparatos durante el día estará condicionada a que no se produzcan molestias al resto de usuarios.
60. El residente facilitará la tarea de la limpieza y aseo diario de la habitación, procurando tenerla ordenada y abandonando la habitación en el momento en el que el personal de limpieza efectúe su trabajo.

#### **ALTAS Y BAJAS EN EL CENTRO:**

61. Las ALTAS se producirán mientras existan plazas libres y las solicitudes de ingreso cumplan con los requisitos exigidos. Seguirán los criterios de prioridades establecidos para los beneficiarios de la Fundación y las plazas privadas por orden de solicitud aceptada por el Centro.
62. Si se desea reservar plaza con una antelación máxima de un mes, el futuro usuario deberá abonar en concepto de reserva de plaza una cantidad equivalente al 50% del importe de la estancia, cantidad que será deducida de la facturación que se produzca.
63. Las BAJAS pueden ser temporales y definitivas. Las causas de la baja definitiva se relacionan con la defunción, la baja forzosa o la propia voluntad del usuario.
- La baja temporal en Residencia: Si el Usuario desea permanecer ausente del Centro durante un periodo de tiempo superior a quince días e inferior a dos meses podrá solicitar la reserva de su plaza, debiendo comunicar al Centro el día de salida y de vuelta con al menos 7 días de antelación al de salida. Los días de salida y vuelta se considerarán como presentes en el Centro. El usuario con derecho a reserva de plaza, tendrá una bonificación del 25 % del importe del precio de su estancia. Para los casos en que deban de ausentarse por tener que desplazarse a un hospital o cualquier otro centro sanitario se entenderá de no comunicar lo contrario que desea que se le reserve su plaza sin límite de tiempo en las mismas condiciones económicas antes citadas. Si el periodo de ausencia fuera inferior a 15 días no supondrá exención en el pago mensual. En cualquier caso el usuario está obligado a comunicar a la dirección del centro sus periodos de ausencia, entendiéndose incluido en estos los vacacionales, debiendo dejar alguna dirección y teléfono por si surgiera cualquier contingente. En el caso de que se retrasara en volver sin avisar, la dirección podrá disponer libremente de su plaza.
  - La baja temporal en el Centro de Día: El usuario con derecho a reserva de plaza, tendrá una bonificación del 60 % desde el primer día. Para los casos en que deban de ausentarse por tener que desplazarse a un hospital o cualquier otro Centro sanitario se entenderá, de no comunicar lo contrario, que desea que se le reserve su plaza sin límite de tiempo en las mismas condiciones económicas antes citadas. En cualquier caso el usuario está obligado a comunicar a la dirección del Centro sus periodos de ausencia, entendiéndose incluido en estos los vacacionales, debiendo dejar alguna dirección y teléfono por si surgiera cualquier contingente. En el caso de que se retrasara en volver sin avisar, la dirección podrá disponer libremente de su plaza. Si la ausencia fuera por motivo de enfermedad, se podrá notificar verbalmente si se presume que la ausencia será de un día o dos y por

escrito si se espera que sea superior. Si no fuera por enfermedad o por desplazamiento a un hospital se deberá comunicar al Centro el día de salida y de vuelta con 7 días de antelación y no podrá ser mayor el plazo de ausencia a dos meses.

- Baja voluntaria: Deberá de comunicarlo a la Dirección del Centro con al menos 15 días de antelación a la fecha de la baja. De no hacerlo deberá abonar el importe de la estancia correspondiente al plazo de preaviso.
- Baja por fallecimiento: La Dirección del Centro lo comunicará a los familiares más próximos o a su representante legal. Si no vinieran a recoger el cuerpo en un plazo de 5 horas, será la funeraria que designe el Centro la encargada de retirar el cuerpo. En cualquier caso todos los gastos que se produzcan por razón del óbito serán facturados en la liquidación final, que comprenderá además todos los servicios prestados pendientes de cobro.
- Será causa de baja forzosa cuando el usuario de forma reiterada incumpla las normas de régimen interior tal y como ha quedado reflejado en el apartado de "Infracciones y sanciones". La baja forzosa por impago supondrá dar por resuelto el contrato y solicitud de ingreso, quedando liberado el Centro de toda obligación y responsabilidad asumida.

## ***RÉGIMEN ECONÓMICO***

64. La tarifa y precios de los servicios básicos, en función de las características de los usuarios así como de todos los demás servicios complementarios se publicarán anualmente con efectos desde el primero de enero de cada año.
65. La factura estará desglosada por conceptos e importes y se le repercutirá el importe del impuesto del valor añadido o el que viniera a sustituirlo en caso de no disponer de la exención fiscal.
66. La Residencia y Centro de Día Fortuny ante cualquier variación de la situación del estado físico o psíquico del usuario incrementará los precios de sus servicios básicos, siendo el médico y los profesionales del Centro los que dictaminen dicha variación de acuerdo, tras la valoración del grado de asistencia o de necesidades de ayuda, mediante una valoración geriátrica con escalas objetivas y un plan de atención personalizado.
67. La estancia en el Centro se abonará mensualmente por anticipado, mediante domiciliación bancaria, siendo los gastos de domiciliación a cargo del usuario, durante los cinco primeros días de cada mes, de acuerdo con la tarifa vigente de cada

momento. En cuanto a los servicios complementarios, estos serán facturados adicionalmente y serán abonados directamente al profesional prestador del servicio o dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a su utilización. Si el ingreso se realiza durante el mes en curso se abonará el importe de la estancia en el momento del ingreso.

68. La revisión de todos los precios realizará anualmente, según el IPC (Índice de Precios al Consumo) publicado por el I.N.E. u organismo que le sustituya referido al índice general y al territorio nacional.
69. La revisión de todos los precios será revisable anualmente, según el IPC, siempre que los costes aumenten en la misma proporción, pues de lo contrario se tendrán en cuentas los aumentos de los costes de funcionamiento y mantenimiento (agua, gas, luz, ascensor, calefacción y aire acondicionado, restauración y personal).
70. El Centro podrá exigir al usuario el abono de una fianza que le será reintegrada al causar baja y en el mismo acto de liquidación de la factura. Esta cantidad podrá ser aplicada al pago de cualquier cantidad pendiente (por cualquier concepto), obligándose el usuario a reponer con carácter inmediato la cantidad deducida de la citada fianza.
71. La Entidad titular del Centro, se reserva la capacidad de establecer tarifas más reducidas a los usuarios que considere oportuno como es el caso de los beneficiarios de la Fundación, siempre que esté claramente acreditada la falta de recursos por parte del becado y/ o de sus parientes obligados a prestar alimentos.

## ***RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE SERVICIOS***

72. En el Centro de día existen varias modalidades de prestación del servicio: mes completo o solo días sueltos, siendo posible la jornada completa o media jornada, correspondiendo cada modalidad a un precio diferente. La media jornada de mañanas comprende el desayuno y comida y la de tardes comprende la comida y merienda.
73. Los servicios básicos que el Centro ponen a disposición del usuario son los establecidos en la Orden de 4 de Febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social el Centro. Se prestará desde el momento de su ingreso y durante su estancia y se considerarán comprendidos en el importe base de la facturación mensual. Son:
  - Del Centro de día: Acogimiento, restauración, higiene personal, atención social (animación socio-cultural, atención social individual, grupal y comunitaria, atención social familiar), atención a la salud (médico de cabecera, cuidados enfermería, atención psicológica, actividades de terapia ocupacional,

rehabilitación, prevención y promoción de la salud). El servicio de transporte solo se facturará a los usuarios que lo utilicen.

- De la Residencia: alojamiento (limpieza e higiene del Centro), lavandería y restauración, atención sanitaria (cuidados básicos, médico de cabecera, atención de enfermería, actividades de rehabilitación, asistencia farmacéutica, prevención y promoción de la salud), atención psicológica y actividades de terapia ocupacional, atención social (animación socio-cultural, atención social individual, grupal y comunitaria, atención social familiar).

74. Cualquier otro servicio opcional será facturado adicionalmente y de acuerdo con la utilización que se haga del mismo. En especial, se consideran servicios aparte, teléfono, peluquería, podología, tintorería, etiquetas para la ropa y otros que en el futuro puedan desarrollarse y no estén incluidos en los servicios básicos.
75. Los precios de estos servicios, básicos y opcionales, así como su modificación, ampliación o supresión se comunicarán en el tablón de anuncios.
76. Los servicios que no facilite la asistencia sanitaria pública o privada (medicación, médicos especialistas, radiología, análisis, cirugía, odontología, etc...) serán a cuenta del usuario. Los de carácter sanitario o parasanitario requerirán prescripción médica.
77. El usuario correrá con los gastos del material de ortopedia que precise para el normal desenvolvimiento de su vida diaria, tales como sillas de ruedas, andadores, etc... si no lo facilita el seguro de asistencia sanitaria privado o público.
78. No se incluye en los servicios básicos el acompañamiento las 24 horas, ni traslados a visitas médicas o al hospital, ni la realización de técnicas fisioterápicas no disponibles en el Centro.
79. En caso de discordancia con el contrato suscrito regirá en primer lugar el contrato. Este reglamento se aplicará pues con carácter subsidiario si no contradice lo prescrito en el contrato.
80. Los menús alimenticios serán para todos igual, excepto los regímenes especiales prescritos por el director médico, para aquellos que lo necesiten. Serán publicitados en el tablón de anuncios del centro. No se permitirá salvo prescripción médica, servir comidas en las habitaciones.
81. Toda la ropa personal, a fin de evitar posibles extravíos, debe estar marcada con las iniciales del usuario y el número que le asigne el Centro. El servicio de lavandería para los residentes que pernocten incluye el lavado de la ropa personal y la ropa de cama. El lavado en seco no se incluye en los servicios básicos. Se deberá ir reponiendo la ropa que se vaya deteriorando por el uso.
82. La Dirección del centro no se hará responsable del dinero o objetos de valor que no

se hayan depositado, inventariados, en la caja fuerte del centro.

## **SERVICIOS MÉDICOS**

83. La conservación y el control de la administración de la medicación prescritos al usuario será dirigida por el médico del Centro, estando prohibida la tenencia de cualquier tipo de medicamentos o material de cura por parte del usuario.
84. En el caso de no tener medicación según pauta médica para administrarle al usuario del Centro de día, se le podrá impedir la asistencia al Centro.
85. Es responsabilidad del Centro el seguimiento de los tratamientos médicos que prescriben los servicios sanitarios externos o internos, por lo que el usuario/a y sus representantes, si los hubiera, aceptan la autoridad de los facultativos del Centro para dirigir y prestar dichos tratamientos.
86. Si la dirección médica lo considera conveniente, podrá pedir consulta a un especialista adecuado, así como utilizar todos los sistemas de apoyo y diagnóstico con los que cuente el Centro para su asistencia médica, no incluyéndose como servicio básico, siendo facturado como complementario.
87. Los familiares tendrán el deber de acudir a las citas médicas de especialistas programadas y no programadas con su familiar usuario/a del Centro. La obligación del Centro es comunicar con el familiar. En caso de traslado urgente, si el familiar o persona responsable no se localiza, se realizará el traslado del usuario por el servicio de ambulancias al hospital, sin tener ninguna responsabilidad el Centro tras ser recogido por la ambulancia y si se encontrase una persona disponible para poder acompañarlo hasta la llegada de los familiares, los gastos serán de cuenta y cargo del usuario o familiar, teniendo presente que la persona disponible no podrá asumir las responsabilidades de toma de decisión de un acto asistencial concreto o firma de consentimientos informados.
88. En el caso de ser necesario algún tipo de intervención quirúrgica, la Dirección del centro informará al usuario a sus familiares para que adopten las medidas oportunas. En caso de urgencia, La Dirección del Centro queda autorizada expresamente para actuar por propia iniciativa en la manera que considere más adecuada.

## **INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **INFRACCIONES**

89. Las infracciones o actuaciones anómalas de los usuarios en los Centros o en las



actividades desarrolladas por los mismos se clasificarán en leves, graves y muy graves, siendo éstas comunicadas al usuario por la Dirección verbalmente o por escrito:

Se considerarán infracciones leves:

- Irregularidades en el cumplimiento de las prescripciones contenidas en el presente Reglamento, que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.
- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el Centro situaciones de malestar de carácter leve.
- Faltar levemente a la consideración debida a la Dirección, personal del Centro, Usuarios y/ o visitantes.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- No comunicar la salida del Centro cuando ésta suponga ausentarse del mismo durante más de 4 horas.
- Además, para el Centro de Día: Hacer esperar al transporte del Centro más de 5 minutos, en la entrega/recogida del usuario. De igual forma que si el usuario fuere llevado al Centro por inasistencia a la hora de recoger al usuario por el familiar o persona de referencia

Son infracciones graves:

- La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en el Centro.
- Demora injustificada de un mes en el pago de la cuota, estancia o servicio.
- Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas por las normas del Centro.
- Promover y participar en discusiones, altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, en perjuicio de la convivencia con usuarios y/o personal del Centro.
- Faltar gravemente al respeto o insultar a la Dirección, al personal del Centro, a otros usuarios o visitantes.
- Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- Ocasionar daños graves en los bienes del Centro.
- Incumplir gravemente las normas establecidas en el presente Reglamento.
- No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones

de carácter grave o muy grave.

Son infracciones muy graves:

- La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.
- Agresiones o malos tratos físicos y/o psicológicos graves hacia la Dirección, el personal del Centro, otros usuarios o terceros que estuvieren en el Centro.
- Demora injustificada de dos meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.
- No comunicar la ausencia del Centro cuando ésta es superior a dos días.
- Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de usuario.
- Sustraer bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del Centro, de otros usuarios o del personal del Centro.
- La embriaguez habitual.

90. Las infracciones leves prescriben a los seis meses, las graves a los 9 meses y las muy graves al año.

## **SANCIONES**

91. Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas en el apartado anterior serán las siguientes:

Por infracciones leves:

- Amonestación verbal o escrita individual.
- Suspensión del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro por un período inferior a 15 días.

Por infracciones graves:

- Suspensión del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro durante un tiempo entre 15 días y dos meses.
- Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro Centro, por

un período no superior a dos meses.

Por infracciones muy graves:

- Suspensión del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro durante un tiempo entre dos y seis meses.
- Expulsión del Centro. Se pondrá en conocimiento del interesado por escrito, con acuse de recibo, dando un plazo de treinta días para abandonar el Centro.

92. El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.

93. Los usuarios sancionados por infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el Centro mientras no quede cumplida o prescrita la sanción.

#### **EXPEDIENTE SANCIONADOR**

94. Los expedientes sancionadores serán iniciados por el director del Centro por propia iniciativa, a petición razonada del Consejo de Usuarios o por denuncia. Si desea podrá defenderse el usuario, solicitando la mediación de la junta de gobierno del Centro.

95. La resolución de los expedientes sancionadores corresponderá al director del Centro, sin ulterior recurso administrativo.

#### **REGIMEN DE PARTICIPACIÓN**

96. Los Órganos de participación y representación de los usuarios se desarrollarán en los estatutos que se redacten para este fin. Serán: la Asamblea General, la Junta de Gobierno y el Consejo de Usuarios.

97. La Asamblea General se reunirá en una sesión ordinaria una vez al año, y en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesario, por acuerdo tomado por mayoría simple de la Junta de Gobierno o a petición del Consejo de usuarios del Centro.

- La convocatoria de cada Asamblea se realizará por el Presidente de la Junta de Gobierno, con una antelación mínima de 7 días. Se hará pública en el tablón de anuncios del Centro, concretando día, lugar, hora y orden del día.
- Quedará formalmente constituida en primera convocatoria con la presencia de la mayoría de los usuarios del Centro, y en segunda, cualquiera que sea el número de usuarios asistentes, debiendo mediar entre una y otra un plazo de media hora.

- Ostentará la Presidencia de la Asamblea el Presidente de la Junta de Gobierno, excepto en la constitutiva que la ostentará un representante de la Entidad Titular del Centro.
- Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de los presentes, salvo en los casos previstos por los estatutos en que se requiera otra distinta. Se levantará acta en la que constará el número de asistentes, el orden del día y acuerdos tomados.

Son competencias de la Asamblea General:

- Elegir dos delegados para que les representen en la Junta de Gobierno.
- Conocer la asignación presupuestaria del programa de actividades del Centro.
- Proponer programas anuales.
- Sugerir propuestas de normas de régimen interno.
- Conocer la Memoria anual elaborada por la Junta de Gobierno.
- Aprobar el orden del día de la Asamblea.
- Cualquier otra que en lo sucesivo pudiera atribuírsele.

98. La composición de la Junta de Gobierno del Centro, es la siguiente:

- Un representante del Patronato de la Fundación, Institución que ostenta la titularidad del Centro.
- El Director del Centro.
- Un representante del personal laboral.
- Dos delegados de los usuarios, elegidos por la Asamblea.

Sus funciones, de carácter consultivo, son las siguientes:

- Procurar el buen funcionamiento del Centro.
- Propuesta y elaboración del orden del día para la Asamblea General.
- Convocar elecciones de representantes de los usuarios en la Junta de Gobierno.
- Elegir entre sus miembros al Presidente, Vicepresidente, Secretario y Tesorero.
- Confeccionar los programas y presupuestos anuales del Centro.
- Propuesta y valoración de cambios en las normas de régimen interior del Centro.
- Elaboración de una memoria anual del Centro.
- Valoración de sugerencias y propuestas de los usuarios.
- Adoptar acuerdos en materia de premios o sanciones.
- Todas aquellas que le quiera atribuir la Entidad Titular.

Funcionamiento interno de la Junta de gobierno:

- Se reunirá cuantas veces se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera. De las reuniones se extenderán las correspondientes actas.

99. La composición del Consejo de Usuarios según la Orden de 2 de Febrero de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social es la siguiente:

- El Consejo de Usuarios estará integrado por representantes de usuarios y de la Dirección del Centro. El número de representantes será como mínimo de dos, de forma proporcionada entre el Centro y los usuarios. El personal del Centro podrá ser requerido para que participe en las reuniones del Consejo cuando los temas a tratar lo precisen.

Sus funciones, son las siguientes

- Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.
- Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo.
- Mantener debidamente informados a los usuarios de todo aquello que pueda afectarles.
- Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actividades del Centro.
- Estimular la solidaridad entre los/as usuarios/as impulsando y procurando la integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia de los usuarios en el Centro.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

El proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios.

- La dirección del Centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones, nombrando un responsable para atender las gestiones que se deriven del proceso electoral.
- La convocatoria se realizara por el Consejo al menos cada dos años, fijándose con

una antelación mínima de 15 días.

- En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a dentro de su grupo y así sucesivamente.
- Los empates se resolverán a favor del/la más antiguo/a como usuario/a del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.
- De cada una de las elecciones al Consejo de Usuarios, la entidad titular levantará acta de acuerdo con el modelo correspondiente, que será firmada por sus representantes y un miembro del Consejo saliente en representación de los/as usuarios/as elegido/a por el mismo a tal efecto.

Funcionamiento interno del consejo de usuarios.

- El Consejo se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria. En sesión extraordinaria podrá reunirse cuantas veces se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera. De las reuniones del Consejo se extenderán las correspondientes actas.
- La representación de los/as usuarios/as en el Consejo no podrá ser delegada.
- En cada sesión constitutiva del consejo resultante de las elecciones celebradas será designado un Presidente y un Secretario. El Presidente efectuará las convocatorias y dirigirá las sesiones, mientras que el Secretario extenderá acta de las mismas.