



ESTABLECIMIENTOS
RESIDENCIALES
PARA ANCIANOS
DE ASTURIAS

El presente Reglamento de Régimen Interior se aprueba en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 44.2.b. de la Ley del Principado de Asturias 7/1991, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano, que establece como competencia del Consejo de Administración del Organismo la aprobación del Reglamento de Régimen Interior de sus centros.

Dadas las lógicas singularidades de los centros públicos gestionados por el ERA, se configura el presente Reglamento con un alcance general para todos ellos, que debe ser adaptado a cada centro en concreto, con las particularidades propias (tipos de alojamiento, localización, horarios, servicios, distribución,...).

Se trata en definitiva de unas normas generales y básicas de funcionamiento de los centros y de convivencia entre los usuarios, comprendiendo este término no sólo a los residentes, sino también, y de manera especial, a sus familiares y allegados, sin los cuales la labor asistencial que debemos garantizar, podría quedar en entredicho.

Es por ello que en beneficio común y procurando la mejor ejecución del servicio público residencial cuya gestión tiene encomendada el ERA, todos debemos observar dichas normas generales y básicas de funcionamiento y convivencia.

La redacción de este documento se ajusta a la normativa básica aplicable en el ámbito del Principado de Asturias en esta materia: Ley 7/91, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano; Ley 1/2003, de 24 de febrero de Servicios Sociales; Decreto 10/1998, de 19 de febrero, por el que se regula el acceso y estancia en los establecimientos residenciales para ancianos; Decreto 17/1999 de 25 de marzo por el que se aprueba el Estatuto Básico de los establecimientos residenciales de ancianos; complementaria y concordante.

ÍNDICE

1. Identificación del centro, titularidad y características	3
2. Requisitos y procedimiento de admisión.....	4
3. Régimen económico de la estancia	5
4. Cartera de servicios	5
5. Recursos humanos	7
6. Recursos materiales.....	8
7. Derechos y deberes	9
8. Normas de funcionamiento.....	11
9. Procedimiento para sugerencias, quejas y reclamaciones	17
10. Régimen disciplinario.	18

1. Identificación del centro, titularidad y características

La residencia / centro polivalente de recursos de personas mayores denominada es un establecimiento residencial de titularidad pública, perteneciente a la red de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, y gestionado por Organismo Autónomo ERA.

Se configura como un centro gerontológico abierto, de desarrollo personal y atención sociosanitaria interdisciplinar, en el que viven con carácter temporal o permanente, personas mayores dependientes o con necesidades sociales.

Está situado en la calle

Sus teléfonos son , Fax

El transporte público más próximo es el siguiente:

Hay una parada de taxis en la calle

El número de plazas es de , de diferente tipología en función de las necesidades de los residentes.

Asimismo, hay plazas para estancias temporales o de respiro.

2. Requisitos y procedimiento de admisión

El acceso a los centros públicos gestionados por el ERA está regulado en la normativa de aplicación, y se realiza previa solicitud de las personas interesadas o, en su caso, por el representante legal.

Esta normativa se contiene en la Ley del Principado de Asturias 7/1991, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano; Decreto 10/1998, de 19 de febrero, por el que se regula el acceso y estancia en los establecimientos residenciales para ancianos; y, en su caso, en la normativa específica del sistema de atención a personas en situación de dependencia.

El procedimiento previo a la admisión se desarrolla en su caso en los servicios centrales del ERA.

Una vez que se dispone de plaza asignada, y siempre que la situación lo permita, es aconsejable que el residente, su representante o familiar realicen una visita al centro seleccionado y mantengan una entrevista previa al ingreso. Será una ocasión para, antes del ingreso, poder conocer el funcionamiento y la organización básica del centro, las instalaciones y el equipo de trabajo.

Tras el ingreso, existe un período de adaptación y observación que tiene por finalidad comprobar si los usuarios reúnen las condiciones para permanecer en el centro, su adaptación, así como la existencia de los hábitos convivenciales mínimos y necesarios para garantizar una correcta atención y el propio bienestar del resto de residentes.

Dicho periodo tendrá una duración máxima de treinta días a contar desde el ingreso, pudiendo ampliarse tal plazo de forma excepcional por una sola vez con igual duración, a criterio justificado del equipo interdisciplinar del centro.

3. Régimen económico de la estancia

El servicio público residencial no tiene carácter gratuito, por lo que el usuario residente debe abonar mensualmente la cantidad que le corresponda, como consecuencia de la normativa que resulte de aplicación en cada caso.

El usuario (residente, representante o familiar) dispondrá de la información completa del régimen económico que se le aplica a su estancia, con carácter previo al ingreso.

La facturación de servicios es competencia de los servicios centrales del ERA, pudiendo dirigirse a la Dirección o al Trabajador Social/Técnico de Intervención del centro para cualquier duda o aclaración.

4. Cartera de servicios

El centro tiene la siguiente cartera de servicios:

SERVICIOS RESIDENCIALES:

- **Alojamiento** en habitación doble o individual
- **Restauración:** desayuno, comida, merienda y cena
- **Lavandería:** ropa de cama, lencería y ropa del residente (para ello es preciso que toda la ropa esté convenientemente marcada según las indicaciones de la Dirección)
- **Limpieza** de dependencias
- **Mantenimiento** de las instalaciones
- **Recepción/conserjería:** información, control de visitas, recepción de llamadas telefónicas y correspondencia.

SERVICIOS SOCIO SANITARIOS:

- **Atención médica:** prestada por los servicios públicos del sistema público de salud, y en su caso por los servicios médicos propios, en coordinación con el personal de enfermería del centro, visitas programadas y a demanda para la atención a patologías agudas y el control de enfermedades crónicas, así como acciones de medicina preventiva y educación para la salud.
- **Cuidados de enfermería:** prestada por el personal del centro, en coordinación con el sistema público de salud, comprende los cuidados preventivos y de asistencia directa dirigidos a la vigilancia de la salud y la atención sanitaria del residente mediante un plan de cuidados individual.
- **Asistencia en AVD:** supervisión, ayuda y asistencia directa en las actividades de la vida diaria, tanto básicas como instrumentales, en las que la persona mayor presente dificultad o incapacidad para su desenvolvimiento autónomo, intentando fomentar la autonomía del residente.
- **Fisioterapia:** atención, previo diagnóstico clínico, en las patologías de la persona mayor.
- **Atención Social:** promueve el bienestar social del residente atendiendo sus necesidades de desarrollo personal, relación e integración social a través del trabajo individual/familiar, de grupo y comunitario.
- **Podología:** cuidado personalizado del pie.
- **Animación Sociocultural** para la integración social y comunitaria de las personas mayores mediante su participación en actividades culturales, recreativas y sociales, dentro y fuera del centro.

SERVICIOS A LA FAMILIA:

Información, asesoramiento, formación y apoyo.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

- **Cafetería:** en horario
- **Peluquería:** en horario
- **Transporte adaptado,** en caso de que haya servicio de centro de día: en horario . La utilización de este transporte podrá utilizarse también, en su caso y en horario limitado, supeditado a la disponibilidad operativa del mismo, para salidas a consultas con preferencia para las consultas especializadas. Para su uso general, hay un servicio de taxis concertado a disposición de los residentes, con abono a su costa del importe.
- **Servicio religioso** para los residentes que lo deseen.

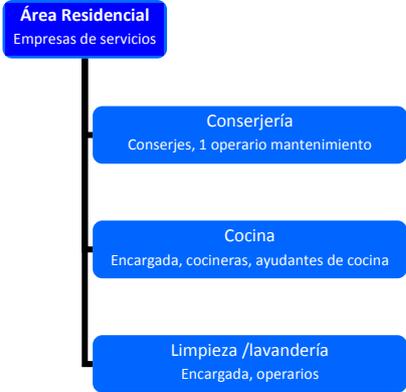
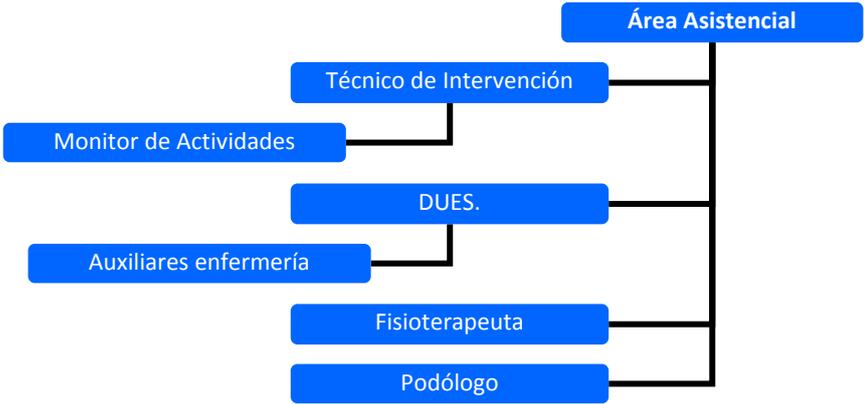
SERVICIOS A LA COMUNIDAD:

Formación y participación.

Asimismo, desde el centro se fomentará la participación de sus usuarios en las actividades organizadas en el entorno.

5. Recursos humanos

Dirección: es la máxima autoridad del centro y su más directo responsable para el correcto funcionamiento del mismo, desarrollando las funciones que le fueran encomendadas por la Gerencia del ERA



6. Recursos materiales

El centro se distribuye en plantas.

A continuación para facilitar el conocimiento del centro se recoge la ubicación de las principales dependencias y servicios situados en cada planta.

PLANTA -1:

-
-
-

PLANTA BAJA:

-
-
-

PLANTA PRIMERA:

-
-
-

PLANTA SEGUNDA:

-
-
-

El centro cuenta asimismo con unas zonas verdes para uso y disfrute de los residentes, con mobiliario urbano y

7. Derechos y deberes

Los residentes gozan de los derechos y deberes que les reconoce el ordenamiento jurídico y, en particular, los contenidos en la normativa específica de aplicación: los artículos 15 y 16 de la Ley del Principado de Asturias 7/1991, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano; los artículos 39 y 40 de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales; y los establecidos en el Estatuto Básico de los establecimientos residenciales para ancianos, aprobado por Decreto 17/1999, de 25 de marzo.

Los anteriores se reflejan asimismo en la Carta de Derechos y Deberes de 1 de enero de 2008.

Todos ellos se dan aquí por reproducidos.

Todos los residentes tienen **derecho al mismo cuidado sin discriminación alguna**. Este cuidado y atención requerida será personalizada y adaptada a las necesidades de cada residente, según la valoración por parte del equipo interdisciplinar del centro, con la cooperación del propio residente, representante o familiar en su caso.

Para **garantizar la participación y representación de los residentes**, tienen derecho a integrarse en los órganos existentes al efecto en el centro.

Son dos: la Asamblea General y la Junta de Residentes, según la normativa de aplicación (Decreto 8/1999, de 25 de febrero, por el que se regulan los órganos de representación y participación de los residentes en los establecimientos residenciales para ancianos, y normativa concordante).

ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General constituye el órgano de participación del centro.

Composición:

1. Forman parte de la Asamblea General todos los residentes del centro o, en su caso, sus representantes legales.
2. Asimismo, con voz pero sin voto, un representante de cada uno de los siguientes órganos o entidades:
 - a) De la Gerencia del ERA.
 - b) De la dirección del centro.
 - c) Del Ayuntamiento en cuyo término esté ubicado el centro.
 - d) De la asociación de familiares de residentes del centro, si ésta existiese.

JUNTA DE RESIDENTES

Constituye el órgano de representación, integrada por los representantes elegidos conforme al régimen electoral vigente, y se compone de Presidente, Vicepresidente, Secretario y dos Vocales.

1. La duración del mandato de la Junta de Residentes es de dos años desde su constitución, aunque sus miembros seguirán desempeñando sus funciones hasta la constitución de la nueva Junta electa.
2. La convocatoria de las elecciones será acordada por la Junta de Residentes dentro del último mes de vigencia de su mandato.
3. Para la constitución de la primera Junta de Residentes, la convocatoria de elecciones será realizada por el órgano existente que ostente la representación de los residentes, o, en su defecto, por la Dirección del centro.

En función del régimen de aportación económica que cada residente tenga, tendrá derecho a **bonificaciones por ausencias**, de la siguiente forma, en referencia a la normativa de aplicación (Decreto 28/2013, de 5 de junio, de primera modificación del Decreto 144/2010, de 24 de noviembre, por el que se establecen los precios públicos correspondientes a determinados servicios sociales especializados):

- Con el objeto de facilitar la integración socio familiar de las personas usuarias de centros residenciales, cuando éstas se ausenten por períodos continuados de 7 o más días completos, y hasta un máximo de 30 días/año, la cantidad a abonar por la persona usuaria, en concepto de reserva de plaza y durante los períodos indicados, será el 40% de la que le correspondiera abonar.
- En los casos en que, como consecuencia de un ingreso hospitalario, las personas usuarias de centros residenciales hayan de ausentarse del centro por períodos continuados de 7 o más días completos hasta un máximo de 45 días/año, la cantidad a abonar, en concepto de reserva de plaza y durante los períodos indicados, será el 40% de la que le correspondiera abonar.

Asimismo, en relación al correcto funcionamiento del centro y al respeto a los derechos del conjunto de residentes, se desprenden una serie de normas de conducta y de comportamiento individual y general, que deben necesariamente ser observados por todos los usuarios del centro.

8. Normas de funcionamiento

DURANTE EL INGRESO

- El residente o, en su caso, representante o familiar de referencia, debe aportar en el momento del ingreso lo siguiente:

Documentación indispensable: DNI, Tarjeta sanitaria, informes médicos actualizados, medicación y posología, dietas en su caso, copia de la resolución de la dependencia y discapacidad.

 - En el caso de que el residente esté incapacitado, se debe aportar la sentencia de incapacitación, así como el nombramiento y aceptación de tutor.
 - Ropa en buen estado, marcada según las indicaciones expresas del centro, con identificación suficiente en el interior de la ropa en lugar visible para facilitar el trabajo del personal de lavandería. Si el centro lo prescribe por razones de movilidad del residente, indicará al mismo o a su familiar de referencia, la necesidad de adaptar la ropa según el protocolo existente en ERA. Así como la necesidad de repuesto de ropa cuando se vea deteriorada.
- Es preciso establecer con el residente y/ o acompañantes en el ingreso, un familiar o contacto de referencia del residente con el centro, entendido como la persona con la que se contacte para dar avisos e informar sobre cuestiones relacionadas con el residente. Cuando el residente tenga capacidad para ello, será él mismo a quien se informe y el que tome sus propias decisiones.
- En la entrevista de ingreso, se hará entrega tanto al residente como al contacto de referencia, una copia del reglamento de régimen interno. El residente y, en su caso, familiar, firmarán el recibí de la copia para constar que se le hace entrega del mismo. Este documento, junto con el resto de normativa legal en que se sustenta, es de obligado cumplimiento por parte del residente, familiares y visitas. En el supuesto de incumplimiento, la Dirección podrá adoptar medidas para velar por el buen funcionamiento del mismo, dirigidas a los usuarios: tanto el residente como familiares o allegados y las visitas.
- El día del ingreso, se realizará el inventario de las pertenencias que aporta, siendo obligación del residente o de su persona de contacto si éste no tuviera capacidad para ello, informar de las variaciones que puedan darse en el mismo para mantener el inventario actualizado. Para la realización del inventario, es aconsejable que esté presente el familiar de referencia. En cuanto a la ropa que traiga, ésta deberá poder lavarse en lavadora y si alguna prenda fuera de tintorería o tuviera que lavarse a mano, en principio habrá de ser el residente o su familia los que se ocupen de ello.
- No se aconseja que los residentes mantengan en su poder objetos de valor, siendo ellos los responsables del deterioro o pérdida de los mismos. El control del dinero dependerá de la situación individual de cada residente. En cada centro existe una caja fuerte, pero el uso de la misma queda limitada a la autorización de Dirección, y en todo caso, podrán no admitirse cantidades superiores a 100 euros, en atención al caso concreto.
- Al ingreso, se otorgará o no autorización para la toma de imágenes del residente para uso interno del centro, quedando prohibida la captación de imágenes por parte del residente o de sus familiares de otros residentes y mucho menos difundirlas total o parcialmente. Tampoco podrá realizarse la captación y utilización de imágenes de las instalaciones del edificio.
- Igualmente, al ingreso, se solicitará autorización para el cargo de los gastos ocasionados en farmacia en la cuenta que el residente aporte para tal fin, o por defecto, el mismo número de cuenta en el que se le haga el cargo de la aportación económica por su estancia. En el caso de que no autoricen, el centro no podrá pedir la medicación a farmacia, por lo que será el residente, o en su caso, el familiar de referencia, el responsable de aportar al centro la medicación que se precise. Cualquier incidencia con la factura o los gastos de medicación, debe dirigirse a la farmacia que le haya realizado el cargo y solicitar la correspondiente factura. El departamento de Enfermería del centro podrá ser consultado en caso de alguna duda.
- Al ingreso, al residente se le asignará un profesional (Auxiliar de Enfermería) de referencia, quien mantendrá una atención más individualizada sobre las necesidades del residente.

DURANTE LA ESTANCIA EN EL CENTRO:**Zonas Comunes:**

- Todos los usuarios (residentes, familiares y visitas) deben observar las instrucciones dadas por la Dirección del centro y guardar las normas de convivencia, respeto mutuo, decoro, seguridad e higiene en todas las dependencias y en las actividades que se desarrollen. El bienestar y salud de todos merece un comportamiento claro en este sentido.
- El uso y disfrute de las zonas o servicios comunes, instalaciones y mobiliario de los centros será el que corresponda a las características de los mismos, realizando las actividades en los lugares habilitados para ello. No se permite, por tanto, usos inadecuados de los elementos del mobiliario, u otras conductas que atenten contra el edificio y los materiales y mobiliario existentes.
- Para el tránsito y permanencia en las zonas comunes se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas, y se mantendrá una correcta higiene personal.
- No se permiten comportamiento o actividades que puedan ocasionar malestar a los demás residentes.
- Con carácter general, no se permitirán los animales domésticos en los centros, salvo supuestos excepcionales autorizados expresamente por Dirección.
- Las televisiones de los espacios comunes solo deben ser manejadas por las personas autorizadas al efecto.

Referidas al personal del centro:

- El personal del centro y su labor profesional merecen ser respetados por todos los usuarios, debiendo observarse las indicaciones que en su cometido puedan proporcionar.
- Cuando los usuarios se dirijan al personal o se requieran sus servicios, deberá hacerse con la cortesía y educación necesarias.
- No se podrá ofrecer dinero o regalos -de contenido económico o no- al personal del centro.

Cuestiones varias:

- Cualquier objeto que encuentre entréguelo en Conserjería o avise para que lo recojan. Por lo tanto, si usted pierde algo diríjase también a conserjería.
- Cualquier variación que afecte a sus ingresos económicos y que pueda repercutir en el abono de su contribución económica, deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección o del Trabajador Social/Técnico de Intervención.
- La capacidad de los ascensores es limitada. Para evitar accidentes, atégase al número de personas que señala la cabina.
- La corriente eléctrica es de 220V, antes de utilizar cualquier aparato compruebe antes que el voltaje es el indicado.
- Cuide que en cada momento solamente permanezcan encendidas las luces necesarias, y colabore en apagar las que no deban estar encendidas.
- Respete todos los horarios fijados. Cualquier variación en los mismos será notificada con la debida antelación.
- Durante las horas de limpieza de las áreas comunes, absténgase de utilizarlas para facilitar la misma.
- Desde las 22,00 horas hasta las horas, se ruega el máximo silencio al objeto de facilitar el necesario descanso.
- Cuando tenga algún problema con cualquier otro usuario, no le recrimine ni entre en discusión, póngalo en conocimiento de la Dirección o personal más cercano.
- Está prohibido el consumo de drogas y/o bebidas alcohólicas en las dependencias del centro (salvo, en su caso, servicios en cafetería y comedor). No se debe acceder al centro en estado de embriaguez, ni causar molestias por tal situación al resto de usuarios, ya sean residentes, familiares o personal.
- Los usuarios no pueden fumar en el centro, salvo en los espacios expresamente habilitados para ello.

- Todos los usuarios -residentes, familiares y visitas- deben colaborar con la Dirección y el personal del centro para el mejor funcionamiento y satisfacción de todos.

Comedor:

- El menú es único para todos y se fijará en los tabloneros de anuncios, salvo el de los regímenes establecidos por prescripción facultativa. Cualquier duda debe comentarla con el departamento de Enfermería.
- Las comidas se servirán en los comedores, salvo que excepcionalmente, por autorización de la Dirección o por prescripción facultativa, pueda hacerse en otras dependencias.
- Los horarios deberán cumplirse al objeto de evitar trastornos del servicio.
- Los residentes que no deseen hacer uso en cualquier momento de alguno de los servicios del comedor, deberán notificarlo con la debida antelación.
- No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, ni tampoco utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc.
- Recuerde que su ubicación en el comedor no es fija. La Dirección, por necesidades de servicio podrá efectuar los cambios que sean precisos. Si por cualquier causa desea realizar una modificación, la pondrá en conocimiento del Trabajador Social/Técnico de Intervención.
- Debe respetarse el orden en el comedor. Si le surge algún problema diríjase al personal del comedor o, en su caso a Dirección.
- Deberá guardar las normas elementales de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que pueda producir el rechazo de los demás.
- Se procurará que a las horas de las comidas, y entre las 22,00 horas y las 10,00 horas, no se efectúen ni se reciban llamadas, evitando cualquier circunstancia que obstaculice el adecuado funcionamiento del centro.
- El acceso y permanencia en el comedor está reservado exclusivamente a los residentes. En el caso de que un familiar o allegado quiera comer con el residente o darle la comida, avisará con antelación suficiente y se utilizarán a tal efecto los espacios habilitados para ello.

HORARIO DE COMEDOR		
Sujeto a cambios en función de las necesidades organizativas del centro		
DESAYUNOS		
COMIDAS		
MERIENDAS		
CENAS		

Habitaciones:

- Colabore en la limpieza de la habitación realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado. En cualquier caso debe abandonarla momentáneamente durante el tiempo que permanezca en ella el personal de limpieza.
- En caso de surgir algún problema relacionado con el servicio de habitaciones, se tratará directamente con Dirección, y no con los Operarios del servicio de limpieza.
- Si por circunstancias de salud, higiene, seguridad o cualquier otra causa justificada se considera necesario, la Dirección del centro podrá acordar que se revisen las habitaciones y armarios, siempre en presencia del residente o, en su caso, representante o familiar.
- La ubicación de los residentes en las habitaciones se hará atendiendo a las necesidades del centro y a las propias del residente, atendiendo al Plan Individual de Atención. Los cambios de habitación serán decididos

por el Equipo Interdisciplinar, atendiendo a las necesidades del servicio, las necesidades del residente o la petición justificada del mismo.

- Las habitaciones disponen de mobiliario adecuado y suficiente para el uso a que están destinadas. Los residentes deben solicitar autorización a Dirección para instalar mobiliario personal o modificar la distribución del existente, no pudiendo realizarse, en ningún caso, modificaciones arquitectónicas de ningún tipo.
- Por razones de seguridad, no se permite utilizar aparatos eléctricos que puedan generar algún tipo de riesgo, sin la autorización expresa de la Dirección, y siempre bajo la responsabilidad del residente.
- La utilización de aparatos de música, televisión, video o similares ha de ser solicitado a la Dirección, quien en su caso lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o perturbación en los demás residentes, y especialmente en su caso, al compañero de habitación.
- Se deberá comunicar a la Conserjería cualquier anomalía que observe en la habitación o en el resto de instalaciones del centro (fontanería, electricidad, etc.).
- En la habitación compartida se repartirá equitativamente el espacio con el compañero. Repartirán el horario de forma que puedan disponer de igualdad de tiempo en los servicios comunes.
- En la noche evite todo aquello que pueda interrumpir el descanso del compañero.
- La limpieza de los objetos personales y de decoración propia, una vez autorizados, corresponde al residente, salvo que no pueda hacerse cargo de tal tarea.
- Podrá ser objeto de sanción el desorden notorio de la habitación, así como el mal uso del mobiliario y enseres de la misma. La Dirección podrá requerir la limpieza de aquellos elementos decorativos o de uso personal, o su retirada si resultasen inapropiados para la convivencia.
- Excepcionalmente se podrá utilizar ropa de cama y toallas propias, con la autorización de Dirección, debiendo estar al igual que la ropa personal, debidamente marcadas.
- Está prohibido fumar en las habitaciones ni en las zonas comunes -fuera de las zonas expresamente habilitada-, ni por el residente ni por el resto de usuarios (familiares, allegados, visitas).
- No se permitirá servir comidas en las habitaciones, salvo autorización expresa de la Dirección.
- No podrán instalarse macetas o similares, que no estén debidamente protegidas en su base para no deteriorar muebles o pavimentos.
- No se podrá tender ropa en terrazas, radiadores, ventanas ni pasillos.
- No se pueden arrojar desperdicios de alimentos u otros objetos al exterior.
- Por seguridad e higiene, está prohibido guardar en las habitaciones productos alimenticios que sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones. Ni tampoco encendedores, objetos punzantes o cortantes. Las visitas deberán abstenerse de entregar a los residentes este tipo de objetos que no están permitidos.
- No está permitido arrojar por el inodoro desperdicios ni objetos que provoquen obstrucciones, que irán en su propio perjuicio. A tal efecto debe usarse la papelera.
- Los usuarios no podrán entrar en habitaciones ajenas, si no se encuentra en ella el residente que expresamente lo autorice, a fin de preservar sus derechos.
- No podrán instalarse mecanismos de cierre, accesorios a los existentes, en puertas ni ventanas, ni colocar muebles u objetos que puedan obstaculizar la entrada o salida a la habitación.

Lavandería:

- El cambio de ropa se efectuará con la periodicidad necesaria y en todo caso semanalmente, según las normas que en cada caso se establezcan.
- Toda la ropa deberá ser marcada en la forma que la Dirección determine. El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.
- No se recogerá para su lavado ropa excesivamente estropeada. A este respecto se recuerda la obligación del residente y familiares en su caso de renovar su vestuario.

- El personal que al hacer revisión de un armario -en la forma establecida al afecto- encuentre ropa sucia y/o muy deteriorada podrá disponer de la misma para su lavado o reposición en su caso, comunicándolo al Trabajador Social/Técnico de Intervención para actualizar el inventario.

Enfermería:

- Se seguirá la prescripción facultativa en cuanto a imposición, variación o supresión de regímenes alimenticios. Igualmente, quedará al criterio técnico profesional la decisión de si un residente le es conveniente comer en el comedor.
- No se alterarán las prescripciones e instrucciones dadas por el servicio médico y/o el personal de Enfermería en cuanto a alimentación, atención sanitaria, medicación, etc. El centro no se hace responsable de ingestas ni prescripciones diferentes a los pautados por los servicios sanitarios de referencia.

Cualquier interferencia del usuario (residente, familiar, allegado, visita) podrá dar lugar a la cesación por parte del ERA de continuar prestando servicios residenciales y en consecuencia al abandono del centro.

Todo ello dentro del respeto a la autonomía del residente, en su caso, para adherirse a las prescripciones e instrucciones facultativas, debiendo quedar acreditada por escrito su decisión.

- Para una mejor organización del centro, las consultas sobre el estado de salud de un residente se realizarán preferentemente dentro del horario indicado por la Dirección.
- Es responsabilidad primaria del residente, representante o, en su caso, familiar de referencia la aportación de la medicación que el residente precise, así como aquellos productos de apoyo o ayudas técnicas que pueda necesitar (silla de ruedas, andadores, cojín antiescaras...).
- Por higiene, y sin perjuicio del aseo diario, el baño completo debe hacerse al menos una vez por semana. En función del estado de autonomía del residente y de la valoración del equipo interdisciplinar, podrá solicitarse la supervisión o ayuda por parte del personal Auxiliar de Enfermería del centro. Estos mismos profesionales serán los que realicen el baño a aquellos residentes que por su grado de dependencia no puedan realizarlo por sí mismos.
- Los desplazamientos que los residentes tengan que realizar a los centros sanitarios serán por cuenta de los interesados, salvo aquellas excepciones en que se haga mediante ambulancia o transporte sanitario, procurando ser acompañados por su representante o familiares, en su caso.

Cafetería:

El personal encargado del servicio podrá denegar, bajo la prescripción oportuna y notificada por la Dirección del centro, previo conocimiento de la persona interesada, determinados productos a aquellos residentes que no puedan consumirlos por algún problema de salud u otra causa justificada.

Salidas y ausencias del centro:

- Se deberán respetar los horarios determinados en el reglamento de régimen interior del centro y por la Dirección.
- Por su seguridad, cuando se ausente del centro, debe comunicarlo previamente en Conserjería, indicando asimismo el horario estimado de regreso y, a su voluntad, el lugar de destino por si fuera necesario conocerlo en previsión de alguna incidencia. Si desea pernoctar fuera del centro, esta comunicación deberá siempre hacerla al Trabajador Social/Técnico de Intervención o la Dirección.
- Las ausencias superiores a cuatro días deberán ser comunicados a la Dirección con al menos cuarenta y ocho horas de antelación, sí como su duración.
- Los períodos de ausencia voluntaria no podrán exceder de cuarenta y cinco días naturales al año, no computándose a estos efectos las ausencias de fines de semana, ni las inferiores a cuatro días, que tendrán la consideración de estancia ordinaria en cuanto a su liquidación.
- Los períodos de ausencia voluntaria que excedan de la duración señalada, habrán de ser autorizados por la Gerencia del ERA. En caso de inobservancia de estas medidas, podrá dar lugar a la cesación por parte del ERA de continuar prestando servicios residenciales y en consecuencia al abandono del centro.
- Las llaves se depositarán en el servicio de Conserjería del centro.

Régimen y horario de visitas a los residentes:

- Será tan amplio como sea posible, atendiendo siempre a la seguridad y bienestar de los residentes, así como al normal funcionamiento del centro, siendo imprescindible para ello establecer ciertas limitaciones en el régimen y el horario de visitas.
- Podrán realizarse preferentemente en horario de 11:00 a 20:00 horas, respetando los horarios de actividades y de comidas. En el caso de habitaciones compartidas, si el compañero de habitación estuviese acostado la visita tendrá que ser fuera de la habitación. Excepcionalmente y previa autorización por parte de la Dirección, se pueden habilitar otros horarios, en especial en situaciones de convalecencia, enfermedad o acompañamiento en el final de la vida.
- Cualquier visita que tenga el residente deberá dirigirse previamente a la Conserjería, identificándose con el DNI y haciendo constar la relación que tiene con la persona a la que va a visitar. Para acceder al centro es imprescindible la referida identificación previa.
- Los visitantes deben comunicar su entrada o salida en el servicio de Conserjería y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todos los residentes, en especial su privacidad e intimidad.
- Las visitas se ajustarán en su conducta a las prescripciones facultativas y de enfermería a que estén sometidos los residentes, consultando, en caso de duda, con el personal del centro.
- A tal efecto, no podrá entregarse ningún tipo de medicación ni alimentos, sin esa consulta previa, en garantía de la seguridad y bienestar del propio residente.
- Está prohibido el reparto de comida, dulces, ni similares, por parte de las visitas a los residentes sin previa consulta al personal.
- Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellos residentes con control de medicación, deberán ser informados previamente por los profesionales a su cargo sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá al residente, si tuviese plenitud de facultades, o en su caso al representante o familiar responsable de la salida.
- Se recuerda a las visitas que deben salir de la habitación cuando el personal vaya a realizar cualquier intervención (limpieza, curas, aseo, etc.) con el fin de preservar la intimidad del residente y facilitar el trabajo. Se recuerda asimismo que debe garantizarse el respeto al compañero de habitación que no es objeto de la visita.
- Las visitas no podrán disponer libremente del material y/o enseres dispensados en el centro sin previa solicitud al personal. Tampoco está permitido el acceso a las zonas no autorizadas y de uso exclusivo del personal.
- Los residentes siempre tendrán preferencia en el uso del mobiliario del centro (sillas, sillones, etc.).
- Los horarios de visitas están sujetos a cambios según las necesidades organizativas del centro.
- Las personas que deseen acceder al centro para visitar a personas carentes de autonomía para la toma de decisiones, deberán comunicarlo previamente a la Dirección, con el fin de preservar la protección del residente y la salvaguarda de su intimidad.

Esta comunicación no será necesaria para su representante, sus familiares y visitantes habituales que ya figuran acreditados en el registro de visitas de Conserjería.
- Las visitas se realizarán en la misma planta donde tiene su habitación el residente, utilizando al efecto las salas de estar de la planta, o en su caso en la planta baja, no pudiendo deambular por el resto de las plantas.
- Con carácter excepcional, la Dirección podrá restringir y en su caso impedir, motivadamente, la entrada de visitas, o bien limitarlas a espacios específicamente supervisados. Esta situación también podrá ser solicitada por el representante de un residente y por el Equipo Interdisciplinar del centro.
- Respecto a la visita al centro por parte de entidades o personas jurídicas, corresponde a la Dirección conceder la autorización y determinar en qué condiciones pueden visitar las instalaciones, en aras de garantizar la intimidad y bienestar de los residentes, así como el normal funcionamiento del centro.

9. Procedimiento para sugerencias, quejas y reclamaciones

Los usuarios (residentes, familiares y allegados en su caso) podrán formular sugerencias, quejas y reclamaciones de acuerdo con lo dispuesto en este apartado, tanto para conocer la opinión de los destinatarios del servicio, como para poder mejorar la calidad del mismo.

SUGERENCIAS:

1. En los centros habrá un buzón al efecto, permitiendo el anonimato de quien las formula.
2. Para facilitar su uso, junto al buzón se exponen modelos normalizados de impresos (Hoja de sugerencias).
3. Estas sugerencias serán informadas por la Dirección a la junta de residentes del centro y, en su caso, a la asociación de familiares.

QUEJAS Y RECLAMACIONES :

1. Cualquier usuario -residente o familiar- podrá formular quejas o reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio o a cualquier instalación, dirigiéndose para ello a la conserjería del centro, que actuará como oficina receptora de la misma, entregando copia al interesado y remitiendo la misma a la Dirección.
2. Se hará de forma escrita cumplimentando el modelo existente (Hoja de quejas y reclamaciones).
3. Será tramitada y resuelta por la Dirección, en un plazo no superior a 20 días hábiles desde que se presentó y la contestación deberá notificarse al interesado. Si transcurridos los 20 días éste entiende que su reclamación o queja no ha sido tratada debidamente, podrá volver a plantearla ante el Área de Dependencia y Programas del ERA (Calle Arzobispo Guisáosla 14, 33009 Oviedo). Si la reclamación o queja se formula directamente en el ERA, será enviada al centro correspondiente para su tramitación y resolución.
4. En la reclamación deberán indicarse los siguientes datos:
 - Identificación, con DNI, CIF o NIE y domicilio postal o en su caso telemático.
 - Causa de la queja o reclamación, lo más detallada posible.
 - Lugar, fecha y firma del interesado.
5. Si la Dirección del centro y, en su caso, el Área de Dependencia y Programas del ERA, considerase al examinar una queja o reclamación que la misma ya ha sido resuelta con anterioridad, y supone una reiteración sin aportar circunstancias nuevas, lo comunicará al interesado sin más trámite.

10. Régimen disciplinario.

El marco normativo vigente reconoce ya las faltas y sanciones, así como el procedimiento destinado a garantizar, en último término, no sólo los derechos de los residentes, sino de forma especial los del presunto infractor.

Se contiene en la citada Ley del Principado de Asturias 7/1991, de 7 de abril, de asistencia y protección al anciano, y específicamente en el Decreto 17/1999, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Básico de los establecimientos residenciales para ancianos.

Y, más recientemente, en la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales, cuyos contenidos en esta materia se recogen resumidamente en este capítulo.

Recogiendo tal normativa, se señalan algunas actuaciones que suponen la conculcación de los derechos y deberes de los usuarios, así como de las normas básicas de convivencia y de funcionamiento del centro.

1. Son **infracciones leves** los incumplimientos de los deberes inherentes a la condición de personas usuarias de centros o servicios públicos consistentes en:
 - a) Promover o participar en discusiones o altercados violentos en perjuicio de la convivencia.
 - b) Faltar levemente a la consideración debida a la dirección, personal del centro, resto de usuarios o visitantes.
 - c) Incumplir las normas que sobre el régimen de permanencia o continuidad en el centro o servicio prevea el correspondiente Reglamento de régimen interior sobre permanencia en el centro.
 - d) Utilizar de forma inadecuada las instalaciones, medios y servicios o perturbar las actividades del mismo alterando las normas de convivencia y respeto mutuo.
 - e) Incumplir las obligaciones recogidas en el reglamento de régimen interior que por su naturaleza y gravedad no sean tipificadas como graves o muy graves.

2. Son **infracciones graves** los incumplimientos de los deberes inherentes a la condición de personas usuarias de centros o servicios públicos consistentes en:
 - a) La reincidencia en las faltas leves.
 - b) Faltar gravemente a la consideración debida a la dirección, personal del centro, resto de usuarios o visitantes.
 - c) Ocasionar daños graves en los bienes del centro o perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios o a la convivencia del centro.
 - d) Incumplimiento grave de las normas que sobre el régimen de permanencia o continuidad en el centro o servicio prevea el correspondiente Reglamento de régimen interior.
 - e) Incumplimiento grave de las obligaciones recogidas, en su caso, en el reglamento de régimen interior que por su naturaleza y gravedad no estén tipificadas como muy graves.

3. Son **infracciones muy graves** los incumplimientos de los deberes inherentes a la condición de personas usuarias de centros o servicios públicos consistentes en:
 - a) La reincidencia en las faltas graves.
 - b) Agresión física o malos tratos hacia la Dirección, personal del centro, resto de usuarios o visitantes.
 - c) Sustraer bienes del centro, del personal o del resto de residentes o visitantes.
 - d) Ocasionar daños o perjuicios muy graves en los bienes, instalaciones o en el normal desarrollo de los servicios o en la convivencia del centro.

La citada Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales, apareja a las anteriores infracciones, las siguientes **sanciones**:

Para el caso de infracciones leves:

- Suspensión de los derechos de usuario por un período no superior a 15 días.

Para el caso de infracciones graves:

- Suspensión de los derechos de usuario por un período no superior a seis meses
- Traslado temporal por un período no superior a dos meses.

Para el caso de infracciones muy graves:

- Suspensión de los derechos de usuario por un período no superior a dos años
- Traslado temporal por un período no superior a seis meses
- Traslado definitivo.

De conformidad con lo previsto en la normativa general del procedimiento administrativo común, podrán adoptarse en cualquier momento y mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

