



# BOLETÍN OFICIAL

DE LA PROVINCIA  
DE GUADALAJARA



Administración: Excma. Diputación Provincial.  
Pza. Moreno, N.º 10.



Edita: DIPUTACIÓN PROVINCIAL

BOP de Guadalajara, n.º. 145, fecha: martes, 01 de Agosto de 2023

## AYUNTAMIENTOS

AYUNTAMIENTO DE ALMONACID DE ZORITA

APROBACIÓN DEFINITIVA DE LA DEROGACION DEL REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE MAYORES VIRGEN DE LA LUZ Y APROBACIÓN DEL NUEVO REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE MAYORES VIRGEN DE LA LUZ.

**2723**

Habiéndose aprobado definitivamente el expediente de derogación del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Mayores Virgen de la Luz y el nuevo Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Mayores Virgen de la Luz cuya aprobación inicial fue por acuerdo de pleno de fecha 23 de junio de 2023 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Guadalajara n.º 123 de fecha 30 de junio de 2023 , se publica el texto íntegro del Reglamento para su entrada en vigor definitiva :

“ INDICE

<a href="#">CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES</a>	3
<a href="#">CAPITULO II DERECHOS Y DEBERES DE LOS RESIDENTES</a>	4
<a href="#">CAPÍTULO III SISTEMA DE ADMISIÓN E INGRESO EN EL CENTRO</a>	5
<a href="#">CAPITULO IV NORMAS DE CONVIVENCIA</a>	6
<a href="#">CAPÍTULO V HORARIOS DEL CENTRO</a>	8
<a href="#">CAPÍTULO VI RÉGIMEN DE VISITAS Y SALIDAS</a>	9
<a href="#">CAPÍTULO VII PRESTACIÓN DE SERVICIOS</a>	11
<a href="#">CAPÍTULO VIII PRECIO DE LOS SERVICIOS Y SISTEMA DE COBRO</a>	14
<a href="#">CAPÍTULO IX PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE RESIDENTE</a>	15



[CAPITULO X SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS RESIDENTES Y DE LAS FAMILIAS](#)

16

[CAPÍTULO XI QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES](#)

17

## [ANEXO I ORGANIGRAMA](#)

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto establecer las normas específicas que regulan el funcionamiento y la organización de la Residencia Virgen de la Luz, los derechos y obligaciones de los residentes, las normas de convivencia, los procedimientos de participación, y todos aquellos aspectos destinados a garantizar una buena atención y cuidados de los residentes.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

El reglamento será de aplicación a las personas mayores que por motivos de salud, dependencia física o psíquica necesitan cuidados específicos, y han elegido la Residencia como su domicilio; y a los servicios que presta la Residencia Virgen de la Luz a sus residentes.

#### Artículo 3. Naturaleza de la Residencia

La Residencia de Mayores Virgen de la Luz, es un recurso social, gestionada por el Patronato Municipal Residencia de Mayores Virgen de la Luz, situada en c/ Estajadero 10 en el municipio de Almonacid de Zorita (Guadalajara).

La Residencia es un centro en el que viven de forma permanente o temporal personas mayores que precisan atención socio sanitaria interprofesional con el fin de fomentar su autonomía personal para que puedan realizar las actividades básicas de la vida diaria.

La Residencia dispone de plazas privadas y plazas concertadas.

Las plazas concertadas son gestionadas por convenio con la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, quién realiza la adjudicación de éstas.

Para acceder a una plaza privada es necesario realizar la gestión con la dirección de la Residencia.

La Residencia cuenta con un certificado de gestión de la calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015

#### Artículo 4. Personal de la Residencia

La Residencia dispone de una persona responsable de la dirección y del funcionamiento del centro. En ausencia de esta persona, habrá siempre una persona responsable.



La residencia dispone de personal técnico encargado de las actividades y tratamientos como son el personal sanitario, terapeuta ocupacional y fisioterapeuta; y de personal de atención directa para dar respuesta a las necesidades del residente durante las 24 horas del día como son las actividades básicas de la vida diaria: vestirse, aseo, levantarse, acostar, comer.

La Residencia también cuenta con personal que garantiza el funcionamiento de los servicios que presta la residencia tales como cocina, limpieza, lavandería, mantenimiento y recepción.

El Organigrama de la residencia se detalla en el anexo I.

## II DERECHOS Y DEBERES DE LOS RESIDENTES

### Artículo 5. Derechos de los residentes

El residente tiene derecho a:

- a. Ser tratado de forma digna y con el máximo respeto por el personal de la Residencia, por el resto de los residentes, así como por las personas que visiten la Residencia.
- b. No ser discriminado por razón de sexo, raza, discapacidad, ideología política o religiosa o cualquier otra circunstancia personal o social.
- c. A la confidencialidad sobre sus datos personales y sanitarios.
- d. A que se le facilite a él y a sus familiares o representantes legales información sobre su estancia en la Residencia.
- e. A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- f. A la participación en las actividades sociales y culturales de la Residencia y a utilizar todos los recursos que tenga a su disposición.
- g. A recibir visitas de familiares y amigos en los días, horas y lugar que señale la Residencia.
- h. La libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o retención física o farmacológica, sin que exista prescripción médica justificante, excepto en casos de peligro inminente para la seguridad física del propio residente o de terceras personal. Si es necesario realizar medidas de este tipo se llevarán a cabo con la debida supervisión.
- i. A causar baja voluntaria en todo momento.
- j. A presentar sugerencias, quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento de la Residencia de acuerdo con lo establecido en este reglamento.
- k. Mantener todos los derechos asociados a la ciudadanía establecidos en la normativa vigente.

### Artículo 6. Deberes de los residentes

Son obligaciones del residente:

- a. Conocer y cumplir las normas establecidas en el presente Reglamento y las instrucciones emanadas de la dirección de la Residencia.
- b. Facilitar la información requerida a efectos de valoración de su caso, aportando la documentación necesaria para complementar el expediente.



- c. Respetar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la Residencia.
- d. Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la buena educación a fin de conseguir la máxima armonía en las relaciones de todos aquellos que convivan en la Residencia, ya sean residentes, tutores, guardadores de hecho, familiares o personal de la Residencia.
- e. Mantener en buen uso el mobiliario y los enseres de la Residencia.
- f. Utilizar adecuadamente los servicios e instalaciones del centro.
- g. Abonar las cuotas o precios que correspondan.
- h. Comunicar con antelación las salidas y las ausencias
- i. No alterar el orden ni el desarrollo normal de las actividades del centro.
- j. Respetar la integridad física y moral del personal de la Residencia, de los demás residentes y de sus familiares, y visitantes.
- k. Poner en conocimiento de la dirección de la Residencia las anomalías o irregularidades que se observan en la misma.

### CAPÍTULO III SISTEMA DE ADMISIÓN E INGRESO EN EL CENTRO

#### Artículo 7. Sistema de admisión

Toda persona que desee ingresar en la Residencia Virgen de la luz deberá solicitarlo a la dirección de la Residencia.

Si en el momento de solicitar el ingreso en la Residencia no hay plazas disponibles, el nuevo residente será inscrito en una lista de espera. La adjudicación de plazas se realizará de acuerdo con el orden establecido en la lista de espera y dependiendo de si la plaza vacante en ese momento está disponible en habitación individual o compartida. Si la plaza vacante no se corresponde con la plaza solicitada por el nuevo residente, se seguirá el orden establecido en la lista de espera hasta que la plaza solicitada se adecue a la plaza vacante.

Concedida la plaza el nuevo residente deberá ingresar en el plazo máximo de 10 días. La no incorporación en el plazo establecido dará lugar a la exclusión de la lista de espera, salvo que exista alguna causa, debidamente acreditada, que justifique el aplazamiento de su ingreso o su permanencia en la lista de espera.

#### Artículo 8. Formalización y documentación del contrato

El ingreso del residente quedará plasmado en un contrato que se formaliza con la firma del nuevo residente y del representante legal o del tutor, si el residente no puede hacerlo por sí mismo.

Se deberán aportar los siguientes documentos:

- DNI del residente
- Datos de identificación del familiar, tutor, persona responsable o representante legal
- Tarjeta sanitaria
- Datos bancarios para domiciliar las cuotas mensuales
- Póliza de decesos, si procede



- Copia, si procede, de la sentencia judicial de designación del tutor del residente

Al formalizar el contrato se entrega copia del Reglamento de Régimen Interno.

#### Artículo 9. Valoración del estado del residente

El nuevo residente debe aportar los informes médicos que posea y se hayan emitido sobre su estado físico y/o psíquico que refieran enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético y atención médica y de enfermería que precisa, y cuantos otros aspectos sean relevantes para garantizar una atención adecuada a cada persona.

El equipo interprofesional de la Residencia valorará las condiciones personales del residente y definirá las atenciones sanitarias, personales y asistenciales que deben proporcionarse al nuevo residente.

La valoración inicial del residente se realizará el mismo día del ingreso, y se llevará a cabo por el equipo técnico interprofesional integrado por el personal técnico y representantes del personal de atención directa, con el fin de elaborar el Plan Individual de Atención Personalizada (PIAP).

El PIAP se revisa semestralmente por el equipo interdisciplinar para garantizar una atención adecuada acorde con la valoración integral de cada persona, los objetivos a alcanzar y los medios que sean de aplicación.

#### Artículo 10. Período de acogida

Con el fin de orientar y favorecer la adaptación del nuevo residente se establece un período de acogida que comprende las cuatro primeras semanas para comprobar su adaptación.

Dicho período se considerará de prueba tanto por parte del nuevo residente como por parte de la Residencia, pudiendo ambas partes resolver el contrato si el residente no se adapta y no acepta continuar en la Residencia.

#### Artículo 11. Asignación de habitaciones

Realizado el ingreso se asigna una habitación al nuevo residente adaptada a su situación física y psíquica en virtud de las necesidades y posibilidades existentes.

Se podrá realizar un cambio de habitación por necesidad de reorganización para el desarrollo de la actividad de la Residencia, por vacantes, y por circunstancias personales del residente de acuerdo con la evolución de su situación física y psíquica.

El residente, tutor o guardador de hecho podrá solicitar el cambio de habitación a la Dirección de la Residencia, quien valorará las circunstancias por las que se solicita el cambio e intentará dar satisfacción a todas las solicitudes.

### IV NORMAS DE CONVIVENCIA



### Artículo 13. Normas generales

- a. Se evitarán las actividades que puedan molestar a los demás residentes, respetando las normas de uso de las distintas dependencias.
- b. Se deben seguir las indicaciones del personal de la Residencia y dispensarle un trato correcto.
- c. La Residencia tiene establecido un horario de atención a los familiares, por parte de los distintos profesionales del centro, a los que podrán consultar sobre aspectos relativos a la situación del residente.
- d. Los objetos perdidos se entregarán en la recepción.
- e. La correspondencia será entregada directamente al residente, tutor o a su representante legal.
- f. En el momento del ingreso, el residente traerá la ropa que se le haya indicado debidamente marcada. Así mismo renovará su vestuario con la frecuencia que estime necesaria, y la ropa repuesta deberá estar igualmente marcada.
- g. Los enseres personales (como ayudas técnicas, zapatillas, útiles de aseo, etc) deberán de estar debidamente marcados.
- h. Los residentes se abstendrán de discusiones con el personal, de conversar a gritos o en elevado tono de voz que perturben el ambiente apacible y tranquilo que debe reinar en la Residencia
- i. Los residentes deben respetar a todo el personal que allí desempeña su trabajo y deben acatar y cumplir las indicaciones que les hagan, puesto que siempre irán encaminadas a su beneficio y comodidad.
- j. Los residentes cuidarán las instalaciones como algo propio, se abstendrán de tirar papeles al suelo y de todos aquellos actos que son causa de suciedad o deterioro.
- k. Respetar todos los horarios fijados. Cualquier cambio será notificado con suficiente antelación.

### Artículo 14. Normas relativas a las habitaciones.

- a. La Residencia facilita toda la ropa de cama y toallas a los residentes. La Residencia cambiara la ropa de cama con la frecuencia necesaria para garantizar la higiene. Los residentes no deben guardar en sus armarios ropa de la Residencia.
- b. No se podrán tener en las habitaciones alimentos perecederos, o en mal estado, o cualquier otro elemento que perjudique la salud del residente o la higiene de las habitaciones.
- c. La Residencia cuenta con un servicio de lavandería para la ropa personal de los residentes, por lo que no se permite lavar o colgar prendas en las habitaciones.
- d. La Residencia no es responsable por la perdida, deterioro o destrucción total o parcial de los objetos de valor o dinero que el residente pueda guardar en su habitación.
- e. En todo momento los residentes respetarán los enseres y demás objetos de su habitación, así como las habitaciones de los demás, no entrando en ellas sin su permiso y nunca en ausencia de ellos.
- f. No están autorizadas dentro de las habitaciones planchas eléctricas o cualquier otro tipo de aparatos que pongan en peligro la seguridad de los



residentes.

- g. Los residentes mantendrán la habitación limpia y ordenada.
- h. Se deberá solicitar a la dirección el uso, en las habitaciones, de aparatos de música, televisiones, etc., quien lo autorizará, en su caso, teniendo en cuenta las molestias que se pueda causar a los demás residentes, así como los condicionantes técnicos existentes.

Se tendrá cuidado en su utilización entre las veintidós y las ocho horas.

- i. Durante las horas de limpieza de las habitaciones es conveniente no utilizarlas para facilitar la limpieza de las mismas.

#### Artículo 15. Normas relativas a la manutención

- a. El horario de las comidas debe ser respetado por el residente, por sus familiares y por el personal de la Residencia.
- b. Los residentes que no vayan a realizar alguna comida en la Residencia deberán comunicarlo al personal del centro.
- c. Cuando el residente tenga algún alimento (bombones, fruta, pasteles, etc.), deberá comunicárselo al personal de la Residencia, con el fin de respetar, en su caso, la dieta establecida por prescripción facultativa.
- d. Cuando el residente este en desacuerdo con cualquiera de los aspectos relacionados con la alimentación, no realizará su protesta en el comedor. Se aconseja que manifieste su queja o sugerencia a través de los medios que la Residencia pone a su disposición.
- e. No está permitido sacar del comedor utensilios.
- f. Debido a que existe un servicio de comedor no se podrán tener ningún tipo de alimentos ni aparatos para cocer o calentar alimentos en las habitaciones.
- g. Se puede solicitar cambiar de sitio en el comedor.
- h. El acceso y permanencia en el comedor está reservado exclusivamente a los residentes.

#### Artículo 16. Normas relativas a las zonas comunes

- a. Las zonas para uso común de los residentes, como salones, jardines, etc., se utilizarán para las actividades que les son propias, respetando los horarios y normas de funcionamiento que se establezcan, al igual que el cuidado del mobiliario y enseres, debiéndose respetar las medidas de seguridad existentes.
- b. El residente puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia respetando el derecho de uso de los mismos por parte de los demás residentes.
- c. El residente puede utilizar los espacios de uso común y servicios sanitarios y terapéuticos, pero se recomienda abstenerse, para su seguridad, de entrar en las zonas de cocina, lavandería y otras dependencias de servicios.
- d. Se evitará realizar actividades y ruidos que molesten a los residentes.

#### Artículo 17. Normas relativas a las actividades

- a. Se facilitará a los residentes y/o a sus familiares, la información necesaria



- sobre las actividades del centro, tanto socio-recreativas como terapéuticas.
- b. Todos los residentes podrán participar en las actividades socio-recreativas que se desarrollen en la Residencia, y colaborar en la organización y desarrollo de las mismas.
  - c. En la realización de las actividades terapéuticas, serán los profesionales del centro los encargados de valorar las necesidades y prioridades de los residentes.
  - d. La Residencia, a través de sus órganos de participación y los profesionales responsables de esta área, elaborara un programa general de actividades para los residentes.
  - e. Las actividades se llevaran a cabo en los espacios y horarios establecidos para tal fin y, los responsables de las distintas unidades, fomentaran la participación de los residentes en ellas.

#### V HORARIOS DEL CENTRO

##### Artículo 18. Horario de comidas

Los horarios de comidas serán respetados por todos los residentes. En caso de que el residente tenga previsto llegar tarde al comedor por alguna causa justificada que le impida cumplir los horarios fijados, deberá notificarlo para que pueda ser atendido correctamente a su regreso.

Cuando el residente necesite estar en cama por prescripción médica las comidas se servirán en la habitación.

Los horarios de comidas serán los siguientes:

- Desayuno: de 8:15h a 10:00h.
- Comida: de 12:45h a 14:30h.
- Merienda: de 16:30 h a 17:00 h
- Cena: de 19:00 h a 20:45 h.

Estos horarios podrán alterarse por prescripción facultativa o por decisión motivada de la dirección.

##### Artículo 19. Horarios de realización de actividades

Las actividades se realizarán por la mañana después del desayuno hasta la hora de la comida y por la tarde.

Los programas de las actividades recreativas y terapéuticas estarán expuestos en el tablón de anuncios así como la hora de su realización.

##### Artículo 20. Horarios de atención a los familiares

La Residencia tiene establecido un horario de atención a los familiares por parte del personal técnico, a los que podrán consultar sobre aspectos relativos a la situación socio-sanitaria del residente.



El personal técnico informará a los familiares, representante legal o tutor acerca de la situación de cada residente en el horario establecido para ello tanto presencial como telefónicamente o por correo electrónico, pudiéndose fijar otros horarios según la necesidad o la conveniencia de la información a comunicar.

Director/a: de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h

Consulta médica: de 12:00h a 13:30 horas

Enfermería: de 12:00h a 13:30 horas

Supervisor/a: de 12: a 13:00 horas

Fisioterapeuta: de 10:00h a 12:00 horas

Terapeuta ocupacional: de 13:00h a 14:00 horas

## VI RÉGIMEN DE VISITAS Y SALIDAS

### Artículo 21. Horario de visitas

Los residentes pueden recibir visitas todos los días en el horario establecido. Las visitas que se realicen fuera del horario establecido deberán justificar su necesidad, y seguirán las indicaciones del personal de la Residencia.

El horario de visitas está expuesto en varios lugares de la Residencia para conocimiento de los familiares y visitantes.

Los visitantes comunicarán en la recepción su presencia para realizar el registro de los mismos.

Los horarios son los siguientes:

Horario de invierno, desde el 1 de octubre hasta el 30 de marzo

- Mañana: de 10:30 h a 13:30 h.
- Tarde: de 16:30 h a 18:30 h

Horario de verano, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre

- Mañana: de 10:30 h a 13:30 h.
- Tarde: de 16:30 h a 19:30 h

### Artículo 22. Sistema de visitas

Los residentes podrán recibir las visitas en el horario establecido, en los lugares destinados para ello y teniendo en cuenta las siguientes normas:

1. Todas las visitas se atenderán a lo establecido en el Reglamento de Régimen Interno.
2. En ningún caso se permitirán injerencias respecto a los asuntos del resto de



los residentes.

3. Respetarán las instalaciones y actividades, no interrumpiendo la realización de actividades.
4. Las visitas a los residentes enfermos serán las que regule el equipo médico de la Residencia, previo consentimiento del residente o familiar responsable del mismo.
5. Las visitas observarán en todo momento los horarios determinados en el presente Reglamento. Si por motivos de enfermedad u otros fuera necesario ampliar estos horarios de forma puntual, será la Dirección o médico de la Residencia quien lo autorice.
6. Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
7. Poner en conocimiento de la Dirección o del personal de la Residencia las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
8. Los visitantes estarán obligados a respetar las normas de organización y funcionamiento del centro.
9. Las visitas se dirigirán siempre con respeto y educación al personal del Centro, residentes, y al resto de visitantes. En caso de producirse malos tratos de palabra, obra o faltas de respeto por parte de las visitas, la Dirección o persona en quién delegue, podrá prohibir la entrada en la Residencia a la persona causante del incidente, de forma temporal o permanente. Estas mismas restricciones podrán aplicarse igualmente de producirse los siguientes hechos:
  - Comentar, difundir a terceras personas cualquier información de las personas que están o trabajan en el Centro.
  - Comentar, difundir defectos o críticas del Centro, sin haberlo puesto antes por escrito al mismo.

### Artículo 23. Salidas

Los residentes podrán salir de la Residencia, solos o acompañados por familiares, siempre que sus condiciones físicas o psíquicas lo permitan. En los residentes que se observe una capacidad de autonomía limitada, los familiares deberán autorizar expresamente dichas salidas sin acompañamiento. En el caso de residentes incapaces éstos deberán salir acompañados por familiares, por su tutor o persona debidamente autorizada.

Los residentes que salgan del centro deberán notificarlo en la recepción para que se registre la salida.

El centro no se responsabiliza de los posibles daños y perjuicios por accidentes que pudiera sufrir el residente cuando se encuentre fuera de la residencia o por daños a terceros.

La Dirección podrá aconsejar al familiar, representante legal o tutor la restricción de las salidas de los residentes cuando ello suponga un riesgo para su estado de salud, y en los casos en que su deterioro cognitivo no lo haga aconsejable.

En caso de discrepancia sobre la conveniencia o no de las salidas del residente



entre los responsables de la Residencia y la familia, los tutores o guardadores de hecho, por considerar estos que el residente puede salir libremente al exterior, deberán manifestarlo por escrito y eximir a la Residencia de cualquier tipo de responsabilidad en que pudiera incurrir el representante del residente por la decisión adoptada.

#### Artículo 24. Acompañantes en visitas y salidas

Si el residente, tutor o guardador de hecho designase a una persona ajena a la Residencia para acompañar al residente, en las visitas o en sus salidas al exterior, siempre que este hecho se produzca por prescripción facultativa u otro que lo justifique suficientemente, se deberá poner en conocimiento de la Residencia registrándose sus datos.

#### Artículo 25. Comunicación de ausencias

En caso de vacaciones o ausencias voluntarias el residente o representante comunicará a la Residencia con antelación la fecha de salida. y la fecha de regreso.

El personal de enfermería entregará al familiar información donde se especifiquen las observaciones que sean de interés (dietas, medicación etc).

Así mismo se le facilitará la medicación correspondiente a las tomas que tenga que realizar.

#### Artículo 26. Voluntarios

Los grupos u organizaciones de voluntarios podrán visitar a los residentes siempre que éstos lo deseen cumpliendo las normas de este reglamento.

En ningún caso la actividad de los voluntarios podrá sustituir la desarrollada por el personal del centro, ni interferir en la actuación del personal, en familiares o en los propios residentes.

### VII PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### Artículo 27. Asistencia sanitaria

La Residencia dispone de un servicio médico propio que presta la asistencia sanitaria y realiza el seguimiento y evaluación de los residentes. El servicio médico colabora con los profesionales del centro de salud del municipio quienes atienden a los residentes cuando su estado de salud lo requiere y en casos de urgencia.

Cuando por urgencia médica o gravedad, previa valoración del personal médico del centro de salud, sea necesario trasladar al residente al hospital se avisará al familiar, representante legal o tutor. Los familiares quedan obligados a aceptar dicho traslado y a acompañar al residente.

Cuando el residente necesite acudir a consultas con especialistas, el personal sanitario gestionará la cita con el SESCAM (el servicio de salud de Castilla la Mancha).



El médico de la Residencia administrará todos los medicamentos que deban ser suministrados a los residentes y solicitará a la farmacia los medicamentos que sean prescritos a los residentes. No se permitirá la existencia de ningún tipo de medicación o material sanitario en las habitaciones de los residentes, salvo en casos muy especiales, autorizados específicamente por el personal sanitario y la dirección de la Residencia.

Cuando el residente sufra un proceso que, por su patología y de acuerdo con el personal médico del centro de salud, necesite un tratamiento o atención especial, no asumible por la Residencia, será trasladado al hospital para llevar a cabo el tratamiento necesario.

En el caso de consultas a los especialistas si los familiares no pueden acompañar al residente podrán designar una persona ajena al centro para acompañar al residente y deberán ponerlo en conocimiento del servicio médico de la Residencia.

#### Artículo 28. Terapeuta ocupacional

Realizará una valoración de las capacidades y limitaciones de los residentes para hacer un seguimiento mediante un plan personalizado.

En dicho plan personalizado se contemplarán las actividades de psicomotricidad, lenguaje, cognitivas, etc., así como, las actividades de la vida diaria.

El terapeuta participa, colabora y coordina el ocio y tiempo libre de los residentes.

#### Artículo 29. Actividades de fisioterapia y rehabilitación

Estas actividades se orientarán a la recuperación de traumatismos y lesiones, así como a la aplicación de los tratamientos que necesite cada residente para mantener y mejorar su condición física.

Se establecerá un plan personalizado para cada residente en el que se controlará su evolución y se pautarán ejercicios que puedan realizar los residentes.

#### Artículo 30. Actividades socioculturales y recreativas

En la residencia se programarán actividades y se adecuarán a las condiciones de los residentes respetando sus gustos e intereses, y se fomentará su participación.

La Residencia dispone de una biblioteca para uso de los residentes.

#### Artículo 31. Asistencia para la realización de las funciones básicas

El personal de atención directa se ocupará de que los residentes tengan la asistencia necesaria para la realización de actividades básicas de su vida diaria tales como lavarse, vestirse, alimentarse, caminar o desplazarse. Esta ayuda se realizará respetando la intimidad y dignidad del residente.

#### Artículo 32. Servicios de comidas



La Residencia determina los menús de los residentes prescritos por el médico siguiendo principios dietéticos, garantizando las dietas adecuadas a cada uno según su situación sanitaria, y estarán expuestos en el tablón de anuncios del comedor.

A los residentes se les garantiza una alimentación equilibrada consistiendo en desayuno, almuerzo, merienda y cena.

Las comidas siempre se servirán en el comedor, salvo que excepcionalmente y por prescripción médica esté aconsejado hacerlo en la habitación.

Se prohíbe a los tutores, guardadores de hecho, familiares y amigos que entreguen a los residentes alimentos no controlados por el personal de la Residencia. En el caso de que lo hicieran, deberán consultar con la supervisora sobre la idoneidad de su consumo y sobre las condiciones de su conservación en las habitaciones.

#### Artículo 33. Gestión farmacéutica

La Residencia se ocupará de proveer a los residentes los medicamentos que necesiten.

El control, la administración y conservación de los medicamentos prescritos al residente correrá a cargo exclusivamente del personal del Centro. Se prohíbe de forma expresa la introducción de medicamentos no prescritos por el médico.

El abono de los fármacos que en cada caso corresponda, será con cargo al residente.

#### Artículo 34. Servicio de Recepción

El personal responsable de la recepción atenderá e informará a toda persona que acuda al centro y resolverá las cuestiones que le planteen. En caso de que tales cuestiones no sean de su competencia dará traslado de las mismas a la dirección o al personal técnico.

La recepción dispone de una centralita a través de la cual pueden recibir llamadas los residentes. También dispone de un sistema de megafonía para facilitar la comunicación dando avisos personales o generales.

El residente o familiar para realizar una queja, sugerencia o reclamación podrá solicitar en recepción el modelo establecido para tal fin.

#### Artículo 35. Servicio de mantenimiento

El servicio de mantenimiento solventará las incidencias que se produzcan en el funcionamiento de las infraestructuras y prestará especial atención a la conservación y reparación del mobiliario, instalaciones y maquinarias para que se encuentren en perfecto estado para su uso.

Se debe comunicar cualquier incidente o avería que se detecte al personal de la Residencia a fin de efectuar la reparación a la mayor brevedad posible.



Se ha establecido un protocolo de mantenimiento de las instalaciones

#### Artículo 36. Servicio de lavandería

La Residencia tiene un servicio de lavandería propio para el lavado de ropa de cama y toallas, y para el lavado de la ropa de uso personal de los residentes.

La ropa personal del residente deberá estar debidamente identificada, para ello deberá marcarse con el nombre completo del residente (cosido o serigrafiado) cada prenda para facilitar su reconocimiento.

Siempre que se traiga ropa nueva, vendrá marcada y será entregada en recepción o a la supervisora para su control o marcaje en caso necesario.

El Centro dispone de un servicio de marcado de ropa, cuya tasa se regula en la Ordenanza Reguladora de la Tasa por Asistencia y Estancia en Residencia de Mayores Virgen de la Luz.

Cuando la ropa de uso personal del residente se deteriore se sustituirá por otra nueva. La familia, tutor o guardador de hecho deberá estar al tanto de las necesidades de ropa del residente y de su reposición.

Para el lavado de ropa se usan lavadoras y secadoras industriales, por lo que aconsejamos que la ropa delicada sea lavada por los familiares en su domicilio.

En caso de extraviarse alguna prenda enviada a la lavandería, el residente lo comunicará a la supervisora. La Residencia no se hará responsable de los posibles extravíos que puedan sufrir las prendas personales de los residentes por no estar debidamente marcadas ni del deterioro que pueda tener la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

El lavado continuado puede llegar a originar el deterioro de la ropa. Cuando ello ocurra el personal comunicará al residente la situación y solicitará su permiso para retirarla. Cuando la persona no tenga capacidad para decidir el personal comunicará la incidencia a la supervisora quién se pondrá en contacto con la familia para la reposición de la prenda estropeada.

#### Artículo 37. Servicio de limpieza

La limpieza de las habitaciones y de las zonas comunes se realizará a diario, manteniendo unas condiciones máximas de higiene y orden.

El residente deberá facilitar que se realice la limpieza de su habitación e intentará mantenerla en orden.

Los residentes también deberán facilitar la limpieza de los espacios de uso general, que se hará en horarios establecidos para no molestar en la vida y actividades de los residentes.

#### Artículo 38. Servicios de peluquería y podología



El servicio de peluquería se presta semanalmente. Los precios están publicados en el tablón de anuncios.

El servicio de podología se presta una vez al mes.

El coste de estos servicios es por cuenta del residente pudiendo hacerlo en efectivo o facturarlos junto con la cuota mensual al mes siguientes de haberlos recibido.

En residentes diabéticos el arreglo de pies y uñas será realizado siempre por el podólogo.

#### Artículo 39. Servicios religiosos

Se celebran misas en la capilla de la Residencia. El horario se encuentra expuesto en la misma.

La asistencia de los residentes será voluntaria.

#### Artículo 40. Servicios a la comunidad

Existe un servicio de comidas preparadas para empadronados en el municipio. Este servicio está disponible todos los días de la semana.

Las personas que deseen utilizar este servicio deberán solicitarlo. El pago se realizará mensualmente mediante domiciliación bancaria, cuya tasa está establecida en la Ordenanza Reguladora de la Tasa por Asistencia y Estancia en Residencia de Mayores Virgen de la Luz.

### VIII PRECIO DE LOS SERVICIOS Y SISTEMA DE COBRO

#### Artículo 41. Precio de las plazas

El precio por plaza privada será el establecido por la Ordenanza Reguladora de la Tasa por Asistencia y Estancia en Residencia de Mayores Virgen de la Luz, vigente en cada momento.

El precio por plaza concertada por Convenio con la Consejería de Bienestar Social será el establecido en la legislación vigente.

#### Artículo 42. Forma de pago.

La forma de pago de la estancia en la Residencia se realizará mediante domiciliación bancaria, entre los días 28 y 30 de cada mes, en la cuenta indicada por el residente, representante o guardador de hecho.

#### Artículo 43. Servicios complementarios

Son servicios que ofrece la Residencia y no están incluidos en el precio de la plaza.

- Los medicamentos que precise el Residente incluidos en la Seguridad Social o en el seguro privado del residente



- Los absorbentes y otros productos sanitarios no incluidos en la Seguridad Social o en el seguro privado del residente.
- Servicio de podología y peluquería.
- Servicio de transporte.
- Acompañamientos a consulta médicas
- Productos higiénicos o de uso personal de marca.
- Ayudas técnicas (que no sean las del propio Centro)
- Gastos derivados de la defunción, sepelio y entierro en caso de fallecimiento.
- Cualquier otro servicio que no esté regulado en el presente contrato y que el residente tuviera interés en que se le prestara, previo acuerdo por ambas partes de su costo.

El pago de estos servicios será por cuenta del residente cuando se produzcan excepto el servicio de peluquería y podología cuyo pago podrá realizarse el mes siguiente de haberlos recibido junto con la cuota mensual, y el pago de los medicamentos que deberá abonarse directamente en la farmacia.

#### IX PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE RESIDENTE

##### Artículo 44. Causas de las bajas

La condición de residente se pierde por alguna de las causas siguientes:

- a. Por renuncia voluntaria del residente
- b. Por alteraciones de conducta que perturben gravemente la convivencia con los demás residentes o alteren la normal actividad de la Residencia.
- c. Cuando el residente incumpla las obligaciones de pago derivadas de la prestación de los servicios contratados.
- d. Cuando el residente incumpla reiteradamente alguna de sus obligaciones establecidas en el artículo 6 de este reglamento.
- e. Aquellos residentes que abandonen el Centro por un periodo superior a treinta días, sin preaviso.
- f. Aquellos residentes que no regresen al Centro en el plazo de cinco días después de la fecha señalada para su vuelta.
- g. Aquellos residentes que no habiendo mediado autorización o justificación, abandonen el Centro y no regresen en tres días.
- h. Aquellos residentes, tutores o guardadores de hecho que contradigan o se nieguen a seguir las recomendaciones, prescripciones o tratamientos de la Dirección y servicio médico, etc, y exista un alto riesgo de seguridad, epidemiológico, etc., para el propio residente o para otros.
- i. Fallecimiento.
- j. Traslado a otro Centro.
- k. Impago de cuota.
- l. La agresión física o malos tratos hacia la dirección, personal del centro, resto de personas residentes o visitantes.
- m. Por otras circunstancias no contempladas anteriormente que puedan ser valoradas por el Equipo Técnico del Centro.
- n. Por el incumplimiento grave y reiterado de los horarios de entrada y salida del Centro, de sus normas de organización y funcionamiento en su conjunto.



Cuando se produzca la baja, cualquiera se sea su causa, el residente, tutor o guardador de hecho deberá retirar de la Residencia toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el plazo de los ocho días siguientes a la baja, entendiéndose que, en caso contrario, el Centro podrá disponer de dichos enseres.

#### Artículo 45. Baja voluntaria del residente

La decisión de abandonar la Residencia de forma definitiva se deberá comunicar a la Dirección con 15 días de antelación a la fecha de la baja.

La liquidación incluirá la estancia real correspondiente al mes en el que se solicita la baja hasta el día de la baja.

Si la baja se solicita entre el 1 y el 15 del mes en curso la liquidación comprende la estancia desde el día 1 de dicho mes hasta el día de la baja.

Si la baja se solicita entre el día 15 y el 30 del mes en curso, la liquidación comprende la estancia real del mes siguiente hasta el día en que se produce la baja.

#### Artículo 46. Baja por fallecimiento

En caso de baja por fallecimiento, éste será notificado al familiar o persona de contacto. El Centro facilitará y colaborará en todos los trámites que fueran necesarios.

### X SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS RESIDENTES Y DE LAS FAMILIAS

#### Artículo 47. Derecho de participación

Los residentes tienen derecho a participar en todas las decisiones que les afecten de forma individual o colectiva, directa o indirectamente, en la organización y el funcionamiento de los servicios de los que son usuarios.

La participación de los residentes a nivel individual puede realizarse utilizando el buzón de sugerencias situado en la recepción de la residencia, o bien, manifestando sus ideas, opinión, queja o sugerencia ante la Dirección.

La participación de los residentes a nivel colectivo se realizará a través del Consejo de Residentes, que será el interlocutor de los residentes ante la Dirección.

#### Artículo 48. Consejo de Residentes

El consejo de Residentes es un órgano de carácter representativo y participativo, con funciones consultivas y de propuesta. Las propuestas que resulten de este Consejo no serán vinculantes, sin perjuicio de que se tengan en cuenta en la toma de decisiones que afecten o puedan afectar a la Residencia.

El consejo de Residentes estará compuesto por:

- a. El presidente, elegido entre los vocales electos.



- b. El vicepresidente, elegido entre los vocales electos, quien sustituirá al presidente en caso de ausencia.
- c. Los vocales, serán elegidos seis entre los residentes.
- d. El secretario, será personal técnico de la Residencia quien levantará acta de las sesiones.
- e. La Dirección del centro

La duración del mandato de los miembros del Consejo será de un año, sin perjuicio de la posibilidad de su reelección. Los miembros del Consejo cesarán cuando se modifiquen las circunstancias personales por las que fueron elegidos o por su renuncia.

El Consejo se reunirá una vez al trimestre en sesión ordinaria, y en sesión extraordinaria cuando se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requieran, por decisión del presidente o por petición escrita de sus miembros.

#### Artículo 49. Facultades del Consejo

El Consejo tendrá las siguientes facultades:

- a. Informar y proponer a la Dirección cuestiones sobre el funcionamiento de los servicios y actividades.
- b. Representar a los residentes en los actos institucionales.
- c. Establecer un comité de bienvenida a los nuevos residentes y acompañarlos para que conozcan las instalaciones.
- d. Plantear las cuestiones que sean de interés para la buena marcha de la Residencia.

#### Artículo 50. Participación de las familias

Los cauces de participación de las familias de los residentes serán los siguientes:

- Cuestionarios de opinión
- Participación en el plan de atención individualizada, siempre que el residente lo admita
- Información de las decisiones que se adopten en relación con el residente
- A través de las sugerencias que formulen siempre que repercutan en beneficio de los residentes.

### XI QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### Artículo 51. Comunicación con el personal del centro

Para asegurar el buen funcionamiento de la Residencia y la calidad en la atención al residente, los residentes, podrán dirigirse a la Dirección para plantear cuestiones que sean de su interés y estén relacionadas con el funcionamiento de la Residencia o con la atención prestada a los residentes. Igualmente podrán formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre cualquier asunto.

Las quejas, sugerencia y reclamaciones podrán ser formuladas además de por los



residentes, por el representante del residente, bien sea, el tutor si está legalmente incapacitado, o el guardador de hecho. Si existen varios familiares deberán designar a uno de ellos para ser representante.

#### Artículo 52. Procedimiento para presentar quejas, sugerencias y reclamaciones

En la Residencia existe Hojas a disposición de las personas que deseen presentar una queja, sugerencia o reclamación.

Las quejas, sugerencia o reclamaciones se pueden presentar a través de los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias, situado en la recepción de la Residencia.
- Correo electrónico y correo postal.

Las quejas, sugerencias y reclamaciones deben ser dirigidas a la Dirección, quién en un plazo de 15 días a contar desde su interposición dará respuesta a las mismas; salvo que se trate de hechos graves que requieran un esclarecimiento profundo, en cuyo caso el plazo para su contestación será de 30 días.

Se ha diseñado un procedimiento para establecer la operativa a seguir para tramitar las quejas, sugerencia y reclamaciones dependiendo de los hechos que refieran. De acuerdo con el procedimiento se investigan y analizan las causas de los hechos que han originado la queja, sugerencia o reclamación y se da una respuesta a las mismas.

[Contra el presente Acuerdo, se interpondrá recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha con sede en Albacete, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.](#)

En Almonacid de Zorita , a 28 de Julio de 2023. El Alcalde. D. José Miguel López Aguirre.