

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Totana

2376 Aprobación definitiva del Reglamento del Servicio de la Residencia de Personas Mayores "La Purísima".

No habiéndose presentado reclamación o sugerencia alguna a la aprobación inicial del Reglamento del Servicio de Residencia Personas Mayores "La Purísima", aprobado por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión Ordinaria celebrada el día 29 de noviembre de 2018, queda aprobado definitivamente

El Texto aprobado es el siguiente:

Reglamento de Régimen Interior

ÍNDICE

CAPÍTULO I - ORGANIZACIÓN DE LA RESIDENCIA.

- Artículo 1.º Definición, objeto y ámbito.
- Artículo 2.º Principios organizativos y de funcionamiento.
- Artículo 3.º Órganos de dirección y participación.
- Artículo 4.º Organización y estructura.

CAPÍTULO II - FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA.

Sección 1.ª De las áreas

- Artículo 5.º Área de servicios generales.
- Artículo 6.º Área de administración y técnico-asistencial.

Sección 2.ª De las Unidades

- Artículo 7.º Unidad de mantenimiento y almacén.
- Artículo 8.º Unidad de control, comunicaciones y vigilancia.
- Artículo 9.º Unidad de cocina y comedor.
- Artículo 10.º Unidad de limpieza y lavandería.
- Artículo 11.ª Unidad de administración.
- Artículo 12.º Unidad de atención sanitaria.
- Artículo 13.º Unidad de apoyo personal y social.

Sección 3.ª De la atención a los residentes

- Artículo 14.º Recepción y acogida de residentes.
- Artículo 15.º Alojamiento y manutención de los residentes.
- Artículo 16.º Atención sanitaria y farmacológica.
- Artículo 17.º Apoyo personal y social.
- Artículo 18.º Protección de presuntos incapaces.
- Artículo 19.º Salidas, ausencias y visitas.

Sección 4.ª De la tasa por la prestación del servicio

- Artículo 20.º Fijación de la tasa.
- Artículo 21.º Servicios incluidos.

CAPÍTULO III - LOS RESIDENTES.

Sección 1.ª Solicitud, Trámites, Permanencia y Lista de Espera

- Artículo 22.º Condición de residente.
- Artículo 23.º Solicitud de Ingreso – Plaza no Concertada por CARM.
- Artículo 24.º Trámite de Ingreso.
- Artículo 25.º Pérdida de la condición.
- Artículo 26.º Lista de Espera – Plazas no Concertada por CARM.

Sección 2.ª Derechos y deberes

- Artículo 27.º Derechos.
- Artículo 28.º Deberes.

Sección 3.ª Distinciones, infracciones y sanciones

- Artículo 29.º Distinciones.
- Artículo 30.º Infracciones.
- Artículo 31.º Sujetos responsables.
- Artículo 32.º Procedimiento sancionador.
- Artículo 33.º Sanciones.
- Artículo 34.º Graduación de las sanciones.
- Artículo 35.º Reincidencia.
- Artículo 36.º Comunicación.

Sección 4.ª Órganos de participación y representación de los residentes

- Artículo 37.º Órganos de participación y representación.

Sección 5.ª Comunicaciones de los residentes

- Artículo 38.º Comunicaciones de los Residentes.

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Reglamento de Régimen Interior

Capítulo I

Organización de la residencia

Artículo 1.º Definición, objeto y ámbito.

La Residencia para Personas Mayores “La Purísima” de Totana, es un Centro dependiente del Ayuntamiento de Totana en el que se presta atención continua e integral, proporcionando alojamiento temporal o permanente a personas mayores que tienen dificultades para llevar una vida independiente en su hogar, como consecuencia de problemas derivados de su autonomía funcional, junto a otros, relacionados con problemas de soledad, vivienda, situación económica, etc.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de esta Residencia, según lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

Artículo 2.º Principios organizativos y de funcionamiento.

La organización y el funcionamiento de la Residencia garantizarán el respeto a los derechos fundamentales y a la normativa que le sea de aplicación.

Asimismo, se ajustarán a los siguientes principios:

- Integración del residente en el Centro y en su entorno social desde el momento mismo de su ingreso.

- Atención a las necesidades básicas de los residentes favoreciendo el máximo de autonomía personal.
- Respeto a la individualidad, intimidad y trato diferenciado.
- Promoción de la participación y representación de los residentes en la vida diaria de la Residencia.
- Participación y corresponsabilización de los profesionales en el seguimiento de la evolución de los usuarios.
- Abierta a la formación, colaboración y participación con aquellos centros docentes y de investigación cuyas líneas de actuación estén en el ámbito de las personas mayores.

Artículo 3.º Órganos de dirección y participación.

1. El/la Director/a es la máxima autoridad de la Residencia y su más directo responsable. Las funciones que le corresponden son las siguientes:

a) Dirigir, coordinar e inspeccionar el funcionamiento de las distintas áreas funcionales del centro, de conformidad con las directrices emanadas del Ayuntamiento.

b) Responsabilizarse del desarrollo de los programas.

c) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y por que reciban los servicios que la Residencia debe ofrecer, así como por el pleno cumplimiento de los principios mencionados en el artículo 2.

d) Todas aquellas necesarias para el ejercicio de las anteriores, aquellas que no estén atribuidas a ningún otro órgano de la Residencia o cuantas otras le asigne el Ayuntamiento.

2. Existirá un Consejo de Residentes/Familiares, elegido democráticamente, de carácter representativo y participativo, con funciones asesoras, consultivas y de propuesta.

Artículo 4.º Organización y estructura.

1. Desde el punto de vista organizativo, la Residencia, bajo la dependencia de su Director/a, se estructura en:

a) Área de Servicios Generales.

b) Área de Administración y Técnico-Asistencial.

2. Los Servicios que se prestarán desde dichas áreas, organizadas en unidades, serán:

a) Área de Servicios Generales.

1. Unidad de Mantenimiento y Almacén.

2. Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia.

3. Unidad de Cocina y Comedor.

5. Unidad de Lavandería y limpieza.

b) Área de Administración y Técnico-Asistencial.

1. Unidad de Administración

2. Unidad de Atención Sanitaria y Farmacológica.

3. Unidad de Apoyo Personal y Social.

Capítulo II

Funcionamiento de la residencia

Sección 1.ª

De las áreas

Artículo 5.º Área de servicios generales.

1. Corresponde al Área de Servicios Generales las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes.

2. Asimismo el Área de Servicios Generales será la encargada de la organización y control de otros servicios, que no sean específicos de las demás Áreas o que pudieran crearse, tales como Cafetería, Peluquería u otros similares, ya sean atendidos con medios propios o mediante contratas.

Artículo 6.º Área de administración y técnico-asistencial.

1. Corresponden al Área de Administración y Técnico Asistencial las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes.

2. Del mismo modo, este Área es la encargada de la organización y control de otros servicios que pudieran crearse, tales como podología, suministro farmacéutico a los residentes u otros similares, ya sean atendidos con medios propios, ya con ajenos.

3. Existirá personal que asumirá la tarea de seguimiento integrado e individualizado de la evolución del residente, y las consiguientes propuestas sobre los niveles y modalidades de asistencia que haya de recibir, según decisión del/la director/a, sin menoscabo de las responsabilidades que correspondan al personal facultativo.

Sección 2.ª

De las unidades

Artículo 7.º Unidad de mantenimiento y almacén.

La Unidad de Mantenimiento y Almacén es la encargada de realizar las siguientes actividades:

a) El mantenimiento preventivo de las instalaciones y el seguimiento y control de los contratos de servicios.

b) La revisión mensual de las habitaciones y de los sistemas de aviso de emergencia.

c) La conservación del edificio y jardines.

d) La reparación de averías de las instalaciones y desperfectos del edificio, mobiliario y equipos.

e) El control de los suministros energéticos, calefacción, gas, etc.

Se responsabilizará de pedidos, recepción, almacenaje, guarda, control de inventario y salida de suministros de productos de limpieza e higiene, alimentos, menaje, lencería, material de oficina y otros no inventariables.

Artículo 8.º Unidad de control, comunicaciones y vigilancia.

Esta Unidad tiene atribuida la realización de las siguientes actividades:

a) El control de salidas y entradas, ausencia y retornos de los residentes.

- b) La información a los usuarios sobre los asuntos cotidianos, tales como direcciones, horarios, actividades, eventos, menús o similares.
- c) El control y atención a las visitas.
- d) Las comunicaciones megafónicas, telefónicas y postales.
- e) El transporte de los residentes con medios propios y ajenos.
- f) La vigilancia del edificio, accesos y llaves.
- g) Mensajería y reprografía.
- h) El apoyo a la Unidad de Administración.

Artículo 9.º Unidad de cocina y comedor.

Esta Unidad es la encargada de las siguientes actividades:

- a) La elaboración de los menús normales y de régimen.
- b) La limpieza y colocación de menaje, de las instalaciones y del recinto de cocina.
- c) La preparación para su distribución de los menús en las diferentes zonas de atención especializada.
- d) La limpieza del menaje y equipo de distribución.
- e) Y otras que se le puedan encomendar.

Se suministrarán menús y platos variados acordes con las necesidades de los usuarios. Los menús serán programados y supervisados por personal sanitario cualificado para ello. Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que los precisen. Las comidas y platos cocinados, llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

Se realizará una programación dietética mensual de menús, firmado y sellado por el profesional competente. Del contenido de los mismos se dará conocimiento anticipado en los tabloneros de anuncios del centro.

El horario de comidas estará expuesto en el tablón de anuncios de la Residencia. Este horario debe cumplirse puntualmente, para evitar trastornos en el servicio y sólo puede alterarse por prescripción facultativa para los residentes que lo necesiten.

No está permitido sacar alimentos ni menaje del comedor.

Para familiares de residentes y demás invitados, se cumplirán las normas que establezca la Dirección en cuanto a: avisos, número de invitados, horario, etc.

Artículo 10.º Unidad de limpieza y lavandería.

1. Corresponde a la unidad de limpieza la realización de las siguientes actividades:

- a) La limpieza de los salones, pasillos, despachos, galerías y demás dependencias de la zona residencial.
- b) La limpieza de las habitaciones, incluidas las desocupadas, y la reposición del material higiénico.
- c) El aviso sobre desperfectos y anomalías observadas.
- d) La limpieza de los servicios y aseos, zonas de convivencia y tiempo libre, zonas de atención especializada, zona de administración, vestuarios, patios, paseos y zonas de servicios generales que no están expresamente encomendadas a otras unidades.

2. La unidad de lavandería realizará:

La recepción, lavado, planchado y distribución de la lencería y de las prendas personales de los residentes, así como de la reparación de la lencería y ropa personal.

Dada la importancia de mantener la suficiente ropa interior para el cambio diario, ésta se recogerá para su lavado con la frecuencia necesaria.

El Centro no se responsabiliza del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o por alteración del tejido y asimismo no se podrá traer ropa que se deba lavar a mano o necesite de tintorería o que no se pueda introducir en la secadora.

La reposición y el marcaje de la ropa personal del residente, con el nombre y las iniciales de los apellidos, estará a cargo de los familiares o sus representantes, en su caso. En caso contrario, será el centro el que tras comunicarlo, asuma esta responsabilidad, incluyéndose los gastos que ocasione en el recibo mensual como gasto complementario.

Artículo 11.º Unidad de administración.

Corresponden a esta Unidad la realización de las siguientes actividades:

a) La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes.

b) El control del cuadro de habitaciones y el mantenimiento actualizado de la información sobre ubicación y situación de los residentes, nivel de asistencia o similares.

c) La gestión y administración de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.

d) La adquisición e inventario de mobiliario, enseres y demás material inventariable.

e) La gestión de los ingresos por estancia y servicios, así como el mantenimiento y actualización de la información económica relativa a los usuarios.

f) La custodia de objetos de valor de los residentes.

g) El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás áreas Funcionales.

Artículo 12.º Unidad de atención sanitaria.

Corresponde a esta Unidad la realización de las siguientes actividades:

a) El reconocimiento médico de los nuevos residentes.

b) La apertura, conservación y actualización del Historial Médico y de Enfermería de cada residente.

c) La asistencia sanitaria dentro de los límites que se establecen en este mismo reglamento.

d) El seguimiento de la evolución de los residentes y el desarrollo de tratamientos para su mantenimiento, mejora física y psíquica y prevención de las enfermedades.

e) La atención, aseo y limpieza de enfermos y encamados.

f) La ayuda en las actividades de la vida diaria a los residentes impedidos o dependientes y en general a los sometidos a control continuado.

g) El mantenimiento de las medidas de vigilancia implantadas sobre los residentes sometidos a control continuado, dando cuenta de cualquier anomalía observada.

h) El pedido, recepción, custodia, control de inventario y salidas de material sanitario y farmacéutico.

i) La administración de medicamentos a los residentes sometidos a control continuado, enfermos y encamados.

j) Atender e informar a los familiares o tutores de los residentes en las situaciones de emergencia por enfermedad o defunción.

Artículo 13.º Unidad de apoyo personal y social.

Esta Unidad se responsabiliza de la realización de las siguientes actividades:

a) La recepción de los nuevos residentes, acompañándoles a los diferentes servicios y dependencias, y presentándoles a los residentes, a los miembros del Consejo de Residentes y a los empleados.

b) La elaboración, conservación y actualización del historial social de cada residente.

c) La información al residente y a sus familias, o tutores legales en su caso, sobre las normas reguladoras de la actividad de la Residencia, derechos y deberes.

d) La información, asesoramiento, tramitaciones y ayuda a la convivencia e integración del residente y su familia, o tutores legales en su caso.

e) La información a familiares o tutores en su caso, de los sucesos relativos al residente cuando éste no pueda hacerlo por sí mismo y ayuda en el acceso a los servicios funerarios.

f) La información y fomento de la participación de los residentes en la vida social de la Residencia y su entorno y en las actividades socio-culturales, artísticas y recreativas tanto internas como externas.

g) El fomento de la auto-organización de los residentes para el desarrollo de actividades culturales, biblioteca, juegos, deportes, etc.

h) La orientación y el apoyo personal al surgimiento y desarrollo de aficiones para la ocupación activa del tiempo libre.

i) El desarrollo de iniciativas de apertura del residente y del centro a su entorno social.

Sección 3.ª

De la atención a los residentes

Artículo 14.º Recepción y acogida de residentes.

1. La recepción de los nuevos residentes tiene por objetivo fundamentalmente la superación de los problemas de adaptación y se ajustará a lo dispuesto en los siguientes apartados.

Serán beneficiarios de la Residencia de Mayores, las personas que cumplan los siguientes requisitos:

a) Tener 60 años cumplidos.

b) No padecer enfermedad infecto-contagiosa o cualquier otra que afecte a la normal convivencia del centro.

c) Tener reconocido por el IMAS, un Grado de Dependencia protegible para ser usuario de los Servicios de Atención Residencial. Para las plazas privadas si no tiene reconocido todavía el grado de dependencia, estar en trámite de valoración y solicitar la plaza residencial.

d) Cuando las circunstancias del caso lo requieran, se podrá admitir como residente a alguna persona que, no reuniendo alguno de los requisitos anteriores, necesite asistencia y atención de tipo residencial.

Para las plazas privadas del Centro tendrán preferencia las Personas Mayores residentes en el Municipio de Totana.

2. La Unidad de Apoyo Personal y Social, sin perjuicio de lo indicado en el artículo 13, procederá a informar a los nuevos residentes de los servicios y las normas básicas de funcionamiento del Centro, a confeccionar la ficha de datos personales y familiares, cuyas copias se remitirán a las Unidades de Administración y de Atención Sanitaria, y a abrir el historial social.

3. La Unidad de Atención Sanitaria practicará el reconocimiento médico y abrirá el historial médico y de enfermería. En este historial figurarán todos los aspectos sanitarios, médicos y de enfermería que sean oportunos, las sucesivas hojas de evolución y el informe Médico incluido en el Expediente de Ingreso.

4. La Unidad de Administración elaborará y custodiará el expediente personal de cada residente que al menos contendrá la siguiente documentación:

- a) Expediente de Ingreso.
- b) Ficha de ingreso firmada por el residente.
- c) Aceptación expresa de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de la Residencia y los derechos y obligaciones de sus residentes.
- d) Ficha de datos personales y familiares.
- e) Fotocopia del documento de asistencia sanitaria y, en su caso, de la póliza de seguro de deceso, actualizada.
- f) Declaración de voluntad que indique las personas a las que ha de avisarse en caso de necesidad.
- g) Correspondencia mantenida por la Residencia con el residente o sus familiares.
- h) Ingresos que percibe anualmente por todos los conceptos, especificando los que corresponden a la Seguridad Social, Mutualidad o cualquier clase de renta.

Cualquier falsedad en los datos que se piden en la solicitud de ingreso, será causa de no admisión en la Residencia.

La admisión de los residentes será:

- a) Como residentes en periodo de prueba.
- b) Como residentes con carácter fijo.

Son residentes en periodo de prueba las personas seleccionadas que ingresan por un plazo no superior a treinta días, con el objeto de que conozcan sus instalaciones, funcionamiento y las normas del presente Reglamento o cualesquiera otras que se establezcan.

Son residentes fijos los que habiendo superado el periodo de prueba ingresan con carácter definitivo.

Artículo 15.º Alojamiento y manutención de los residentes.

1. La limpieza de las habitaciones se efectuará en el horario que se establezca por el/la Director/a, se pondrá en conocimiento del Área de Servicios Generales cualquier anomalía.

2. Los residentes deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la Residencia y en las actividades que se desarrollen.

Deben evitarse las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás residentes. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias, establecidas en el presente Reglamento, y las variaciones, informadas con la suficiente antelación por la dirección del centro, en función de las necesidades.

El residente podrá ser cambiado de habitación y/o planta, por causa debidamente justificada y previa información al usuario y/o representante, o por incompatibilidad manifiesta de carácter entre los ocupantes de una misma habitación. En este último caso, tendrá derecho a permanecer en la misma, el residente que tenga una mayor antigüedad continuada en la Residencia.

Cuando el residente, como consecuencia de su estado de salud, se encuentre ingresado en un centro hospitalario, la Residencia lo notificará a los familiares, de existir, y si no al oportuno Organismo Público, no siendo responsabilidad de la Residencia la estancia del residente en dicho centro hospitalario

Los residentes no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamentos ni alimentos, prohibiendo expresamente la tenencia de cualquier clase de animales.

Las zonas para disfrute común de los usuarios, tales como salones, jardines, terraza, etc., se utilizarán para aquellas actividades que les son propias y con respeto a los horarios y normas de funcionamiento que se determinen por la dirección del centro.

En todo caso se observará el debido cuidado con el mobiliario y enseres, debiéndose respetar las medidas de seguridad existentes.

Cualquier actividad que no sea propia de la Residencia, como la organización de colectas, actos de publicidad o propaganda, etc. habrá de ser solicitada previamente a la Dirección, y debidamente autorizada.

En las zonas de uso común, se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas y se mantendrá una correcta higiene personal.

Por respeto a la intimidad de los residentes y por la propia organización del centro, los familiares no podrán entrar en las habitaciones sin acompañamiento del personal auxiliar del centro.

Las habitaciones de la Residencia cuentan con el mobiliario adecuado y suficiente para los objetos de uso personal y diario de los residentes.

Los residentes y sus familiares podrán solicitar autorización de la Dirección para colocar muebles personales, o distribuir los existentes de distinta manera; siempre que se mantengan las condiciones de seguridad y movilidad en el dormitorio.

En caso de que los residentes deseen disponer en las habitaciones de aparatos de música, televisores propios, etc., han de solicitarlo a la Dirección, quien en su caso lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o perturbación a los demás residentes, así como los condicionamientos técnicos existentes.

En las horas de descanso de los residentes, especialmente entre las veinticuatro y ocho horas, deberá tenerse especial cuidado en su utilización. Se evitará, como principio general, toda clase de ruidos o actividades que pudieran perturbar dicho descanso.

Los residentes comunicarán al personal de la Residencia o a la Dirección las anomalías que observen en sus habitaciones o en el resto de las dependencias e instalaciones. Dado que la Residencia cuenta con servicio de lavandería para la ropa personal de los Residentes, no se permite lavar o colgar prendas en las habitaciones sin avisar a la Dirección del centro previamente.

Siendo esencial mantener las adecuadas condiciones de seguridad en toda la Residencia y especialmente en los dormitorios. Para ello se dará cumplimiento a la implementación de las normas de emergencia y evacuación que conlleva:

- Instrucciones para casos de emergencia.
- Especificaciones para el personal del centro y los usuarios, teniendo en cuenta sus características.
- Realización de simulacros.

Los residentes se abstendrán de realizar las siguientes actividades:

- Cocinar o calentar alimentos.
- Fumar (de conformidad con la normativa vigente).
- Utilizar aparatos que suponga riesgo de incendio: velas, infiernillos, estufas, planchas, etc.

Los residentes no podrán instalar mecanismos de cierre accesorios a los existentes en puertas y ventanas; ni colocar muebles u objetos que puedan obstaculizar la entrada o salida.

3. La Residencia garantizará la manutención de los residentes en régimen de pensión completa en los horarios que internamente se determinen, limitada a los menús que se establezcan diariamente con carácter general y extensible a los específicos que facultativamente se determinen. Los horarios de las comidas se fijarán por el/la Director/a.

Artículo 16.º Atención sanitaria y farmacológica.

Existe un responsable higiénico-sanitario del Centro, con titulación sanitaria, que se responsabilizará, junto con el/la directora/a, de los siguientes aspectos:

- a) Acceso de los usuarios a los recursos sanitarios públicos sin perjuicio de la existencia de otros recursos sanitarios.
- b) Correcto almacenamiento, organización y administración de los medicamentos.
- c) Supervisión de los menús que se sirvan y de su ajuste a las pautas de alimentación indicadas por el profesional responsable.
- d) Actualización de los datos que constan en el fichero social y sanitario de cada residente.
- e) Supervisión de las condiciones higiénicas del centro, de los usuarios y del personal.
- f) Elaboración y supervisión de los protocolos necesarios para una correcta atención de los usuarios y de su aplicación.

La asistencia sanitaria y farmacológica que se presta en la Residencia es complementaria de la atención pública o privada que pudiera corresponderle al residente. Por tanto, esto no impide que el residente mantenga la relación con el médico de cabecera que le corresponda.

La atención o medicación especializada que supere la cobertura de la Seguridad Social, de la Mutualidad del residente, de la compañía aseguradora privada o la del servicio médico propio de la Residencia, serán consideradas como servicio complementario y por tanto, los gastos que por este concepto se originen tendrán que ser satisfechos por el propio residente, por su familia o por su representante.

En caso de que el residente no disponga de cobertura sanitaria (Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora Médica, etc.) serán a su cargo todos los gastos de medicación que precise.

Los residentes y familiares podrán solicitar consulta al personal sanitario siempre que lo estimen necesario, de acuerdo con las normas u horarios que fije la Dirección.

El control, administración, seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el médico que haya atendido al residente será competencia de los enfermeros del centro y supervisados por el responsable higiénico-sanitario.

Cuando el residente sufra un proceso que por su patología y de acuerdo con el médico del centro, necesite un tratamiento o atención especial no asumible por la Residencia, este será trasladado a un centro sanitario, con un informe socio-sanitario con los datos que se especifican en el fichero socio-sanitario individualizado.

Cuando el estado de salud de determinados residentes sometidos a control continuado aconseje que éstos no deban estar solos en las habitaciones, la Dirección podrá determinar que éstos permanezcan en la unidad de enfermería.

Los residentes sometidos a control continuado habrán de cumplir las medidas higiénico-sanitarias previstas en el programa higiénico individualizado que les afecte.

La Residencia proporcionará los medios oportunos para el transporte de los residentes que no puedan valerse por sí mismos y requieran asistencia sanitaria fuera del centro por prescripción facultativa, siempre que no esté obligado a ello otro organismo o institución, o el residente no pueda costearlo por sí o efectuarlo por sus propios medios.

Los residentes serán acompañados por personal del centro en los desplazamientos en que no puedan acudir solos o no tengan familiares o personas allegadas en disposición de hacerlo y no tengan suficientes recursos para costeárselo, siempre que no pese esta obligación sobre ningún organismo o institución.

Artículo 17.º Apoyo personal y social.

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal del centro dispondrá de la cualificación necesaria para la prestación de sus servicios. Así mismo el centro garantizará la formación continuada del personal.

El centro dispondrán de personal de atención directa a los usuarios, garantizando, tanto en horario diurno como nocturno, la presencia de dicho personal en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas.

Será personal de atención directa el conformado por los siguientes profesionales:

- a) Médicos, Psicólogos, Enfermeros, Trabajadores Sociales, Fisioterapeuta, Terapeutas Ocupacionales y asimilados.
- b) Auxiliares de clínica, auxiliares de geriatría y asimilados.

Será personal de atención indirecta el conformado por los siguientes profesionales:

- a) La Limpieza y Lavandería.
- b) El Mantenimiento de las instalaciones o locales.
- c) La Recepción y Administración.
- d) Los servicios de restauración.

Los residentes, recibirán información, asesoramiento, ayuda en tramitaciones y ayuda para la convivencia por el personal de la Unidad de Apoyo Personal y Social.

Los residentes tendrán a su disposición libros, revistas, periódicos, material audiovisual, juegos de mesa y deportivos, materiales e instrumental para manualidades y creación artística, y demás medios para la ocupación activa del tiempo libre.

Se facilitará a los residentes la información y la participación en las actividades socio-culturales y recreativas tanto externas como internas; en la programación y desarrollo de estas últimas podrán participar activamente, fomentándose a este fin la auto-organización de los residentes.

Artículo 18.º Protección de presuntos incapaces.

En el supuesto de residentes presuntamente incapaces que carezcan de familiares, o cuando éstos no ejerzan las facultades de protección que les correspondan, la Dirección del centro procederá de oficio a ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Durante la tramitación de la declaración de incapacidad y sin perjuicio de las medidas judiciales que puedan adoptarse, actuará como guardador de hecho el Ayuntamiento de Totana.

Artículo 19.º Salidas, ausencias y visitas.

1.- Se respetará la libertad de tránsito (salidas y entradas) de los residentes, a excepción de aquellos que estén incapacitados, que no podrán salir del centro salvo con autorización de sus tutores previa comunicación al centro.

El residente informará de sus salidas y llegadas en recepción y respetará el horario establecido. En caso de tener previsto un posible retraso deberá comunicarlo en recepción.

Se respetarán los horarios establecidos para las comidas, descanso, tiempo de ocio (televisión, biblioteca, etc), así como el horario de llegada a la residencia en horario nocturno. Todo ello se determinará mediante consenso con los representantes del Consejo de Residentes se expondrá por escrito en el tablón de anuncios.

2.- Los residentes que decidan pernoctar fuera del centro lo deberán notificarlo previamente, a la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia, que informará a sus familiares y el centro preparará la medicación y ropa necesaria para esos días.

En caso de ausencias voluntarias no superiores a 30 días o forzosas transitorias, se deberá reservar la plaza, aunque se podrá cobrar el precio de la estancia, deduciendo el coste de la alimentación.

Las ausencias voluntarias de duración continuada superior al mes, o las discontinuas que superen los cuarenta y cinco días en el periodo de un año, deberán ser comunicadas con antelación suficiente a la Dirección de la Residencia.

Independientemente de su naturaleza y duración, las salidas de los residentes sometidos a control continuado deberán ser conocidas previamente por la Unidad de Atención Sanitaria, que les informará sobre la conveniencia o no de las mismas. La decisión última corresponderá a los residentes, que asumirán toda la responsabilidad.

En cualquier caso, la Residencia no se hace responsable de los daños y perjuicios que reciba o provoque el residente a terceros cuando se encuentre fuera del centro.

Diariamente la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia cumplimentará una hoja de control que remitirá al Área de Servicios Generales, y a las Unidades de Administración y de Atención Sanitaria que contendrá el número de residentes que pernoctan y relación nominal de ausentes e ingresados en enfermería con indicación de su número de habitación.

3.- El régimen abierto de visitas incluirá la posibilidad de acceso, dentro del debido orden y en el horario previsto por el centro, debiendo respetar, en cualquier caso, los horarios de aseo personal, comidas y descanso; por tanto las visitas se efectuarán, bien en la sala de visitas o en las salas comunes. Los visitantes han de comunicar a recepción su presencia y salida de la Residencia.

Las visitas a los residentes que estén sometidos a control continuado se efectuarán de acuerdo a los horarios y condiciones que se fijen por el/la Director/a, y se ajustarán a las prescripciones facultativas.

Corresponde al Director/a conceder la autorización, en su caso, y determinar en qué condiciones pueden las entidades o personas jurídicas visitar las instalaciones a fin de conocer su funcionamiento y organización o desarrollar actividades en la Residencia, salvo las inspecciones que realice tanto la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia como el Ayuntamiento de Totana.

Sección 4.^a

De la tasa por la prestación del servicio

Artículo 20.º Fijación de la tasa

Las cuantías de las tasas precio público que tienen que satisfacer los beneficiarios vienen reguladas las Ordenanzas aprobada por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y por el Ayuntamiento de Totana.

Los residentes deberán comunicar a la Unidad de Administración cualquier variación que afecte a sus ingresos, a fin de que se proceda a la actualización de la tasa.

Se establecerá un régimen de precios con las siguientes características:

- a. Establecimiento de tarifas por tipo de plaza residencial.
- b. El Centro comunicará, cada año, al órgano competente en materia de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, los precios que regirán en el Centro, comunicando a su vez las variaciones producidas.
- c. La información del precio se efectuará mediante el desglose de cada uno de los conceptos por los que se preste servicio.
- d. Exposición en lugar visible en tablón de anuncios del Régimen de Precios debidamente comunicado y sellado por la unidad competente en materia de autorización de centros.

e. Por los servicios que se presten a los usuarios los familiares podrán solicitar al departamento de administración del centro las correspondientes facturas y/o recibos, de las cuales se guardará copia en el centro durante un periodo de cuatro años.

f. Al finalizar con carácter definitivo las estancias de los usuarios, se les hará la liquidación en función del tiempo real que hayan estado ingresados.

g. No se podrá exigir al usuario una cantidad superior a 15 días del precio de estancia como garantía de pago. Esta garantía se tendrá que liquidar en caso de baja.

A estos efectos se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Baja Voluntaria: Los usuarios tendrán que anunciar la baja a los responsables del centro con un preaviso de 15 días. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia por compensación.

Artículo 21.º Servicios incluidos.

1. Servicios fijos

a) Alojamiento. Se entenderá por tal, el uso de la habitación, así como las áreas comunes del Centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.

b) Manutención. Comprende desayuno, comida, merienda y cena; cuyas dietas serán supervisadas por los servicios médicos y sanitarios del Centro, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.

c) Atención sanitaria. Se concreta en el uso de los servicios médicos, enfermería, rehabilitación y demás actividades de estimulación cognitiva y animación social, en su caso.

d) Traslado y Acompañamiento. En caso de urgencia, se acompañará al hospital de referencia a todo aquél residente que sufra cualquier accidente o deterioro repentino de su salud, siempre que dicho percance o empeoramiento se origine dentro del Centro.

e) Higiene y material de aseo personal. Comprende jabón, champú, colonia y pasta dentífrica. En cualquier caso, correrán a cargo del residente productos distintos a los proporcionados por el centro.

f) Lavandería-planchado. Comprende el lavado de la lencería de baño, camas y comedor, así como las ropas de vestir del residente, excepto las que tengan un tratamiento de tintorería o similar.

g) Dinamización socio-cultural. A través de un conjunto de actuaciones que comprende la realización de talleres, así como otras actividades culturales, formativas, rehabilitadoras y recreativas, en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria, que puedan programarse por la dirección, de manera consensuada con los órganos de participación y representación.

Forma de pago. El pago de estancia se hará por adelantado dentro de los 5 primeros días de cada mes mediante domiciliación bancaria.

En el supuesto de que los recibos de estancia mensual resultaran impagados, se pasaría al cobro por una segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución. El supuesto de nuevo impago da derecho a la resolución del contrato por parte de la Residencia. En tal caso, se dará conocimiento al residente

o persona responsable en su caso, con objeto de regularizar la situación, en el plazo máximo de 15 días. Si no se llegase al resarcimiento de la deuda se resolverá el contrato.

En caso de defunción, si el residente no tuviera póliza de seguros o medios económicos, serán los familiares quienes se harán cargo de los gastos producidos por dicho fallecimiento, que serán siempre a cargo del residente o representante.

2. Servicios complementarios

Los servicios complementarios son opcionales y puede proporcionarlos a través de sus propios medios o mediante gestión externa. La tarifa de precios es pública y la facturación por el uso de los mismos se diferenciará de los servicios fijos abonándose junto a la mensualidad de los servicios fijos del centro.

Estos servicios incluyen:

- a) Servicio de Peluquería.
- b) Servicio de Podología.
- c) Actividades extrarresidenciales (viajes, termalismo, etc).
- d) Material clínico o farmacológico que no proporcione el Sistema Público de Salud, así como cualquier otro producto alimentario o higiénico, de unas características o marca determinada que el residente solicite expresamente.
- e) Comunicación telefónica al exterior.

Queda rigurosamente prohibido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores del centro y a éstos aceptarlos bajo ningún concepto.

Capítulo III

Los residentes

Sección 1.ª

Solicitud, trámites, permanencia y lista de espera

Artículo 22.º Condición de residente.

La Residencia no puede admitir a personas con problemas continuados de conducta y/o trastornos mentales que puedan alterar la convivencia, así como aquellas con enfermedades infecto contagiosas.

Son residentes quienes, en virtud de la normativa que regula el acceso a los centros residenciales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, hayan adquirido tal condición en tanto no concurra una causa que origine la pérdida de aquélla.

Los que ingresen en régimen de Privado y/o los que ocupan plaza Social, según la normativa del Ayuntamiento de Totana.

Artículo 23.º Solicitud de Ingreso – Plaza no Concertada por CARM.

La solicitud de ingreso deberá hacerlo la persona interesada o representante legal, en un impreso proporcionado por la Residencia.

El solicitante, acompañado con su representante legal, deberá concertar una visita al Centro para una valoración por parte del equipo interdisciplinar, en donde deberá aportar informes médicos actualizados y tratamiento actual del futuro residente.

Tras la Valoración del solicitante, se informará al mismo y a su representante de la aceptación de la solicitud y su inclusión en la Lista de Espera del Centro, o de la imposibilidad de ser admitido en este Centro y su finalización de dicho trámite.

Para la adjudicación de estas plazas existirá una Comisión de Valoración formada por los Técnicos de la Concejalía de Personas Mayores del Ayuntamiento de Totana y el Personal Técnico de la Residencia.

Los residentes que quieran acceder a estas plazas, tendrán la obligación de solicitar o haber solicitado Plaza Pública por el Servicio de la Dependencia, y ocupar dicha plaza cuando sea reconocida por el órgano correspondiente, dejando esta plaza libre para ser ocupada por otro usuario.

Artículo 24.º Trámite de Ingreso.

Tras la aceptación de la solicitud, el ingreso quedará plasmado en un contrato de convivencia residencial, debidamente firmado por el representante legal de la Residencia, el futuro residente y su representante legal, regulándose en el mismo todos los aspectos de la relación entre ambas partes, desde el ingreso hasta su baja.

Con la firma del contrato, el futuro residente o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de causar ingreso en el Centro y, pasado el periodo de adaptación, adquiere la condición de residente. A la firma del contrato recibirá copia del Reglamento de Régimen Interior.

El usuario una vez efectuado el ingreso efectivo, entregará una relación detallada de la ropa y de los objetos personales del residente.

Previo libramiento del correspondiente recibo, la dirección de la residencia se hará depositaria de cuantos objetos de valor y dinero en metálico entregue el residente o su representante legal para su custodia, debiendo presentar resguardo de depósito para la retirada de los mismos. En este sentido, el centro no se responsabiliza de aquellos objetos no depositados mediante este procedimiento.

Artículo 25.º Pérdida de la condición.

La condición de Residente se perderá por alguna de las causas siguientes:

a) Por renuncia voluntaria, se deberá hacer por escrito de forma expresa e inequívoca con 15 días de antelación.

b) Por defunción.

c) Por producirse un impedimento insalvable que altere la normal convivencia del centro.

El residente que cese por alguno de los motivos indicados anteriormente o por cualquier otra causa, abandonará la Residencia y deberá retirar del Centro toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en plazo de 48 horas siguientes a la comunicación de la baja a los familiares o responsable, entendiéndose que en caso contrario, el centro podrá hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.

Decaerá en su derecho quien tenga concedida una plaza en un centro y no lo ocupe dentro de los quince días siguientes a la fecha límite fijada en la resolución o cuando disponga la normativa autonómica de aplicación.

Artículo 26.º Lista de Espera – Plazas no Concertada por CARM.

La Residencia dispondrá de una Lista de Espera, una vez quede cubierto el número de plazas disponibles, la cual se establecerá de acuerdo a los siguientes criterios:

- Tendrán preferencia para su ingreso en la misma las personas mayores residentes en Totana, que deseen acceder y recibir este servicio debido a las dificultades que presentan para permanecer en su domicilio.
- Criterios por circunstancias de: Urgencia, Económicos, Sanitarios, Sociales y Familiares.
- Tipo de plaza vacante en el centro ya sea hombre/ mujer/ matrimonio.
- Nivel de Dependencia y atención requerida.

Sección 2.ª

Derechos y deberes

Artículo 27.º Derechos.

1.- Los reconocidos en la Constitución, los tratados internacionales, las leyes y reglamentos.

El centro arbitrará las medidas necesarias que garanticen el desarrollo, en los términos constitucionalmente previstos, del derecho a la libertad y seguridad; a la libertad ideológica, religiosa y de culto; al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen; al secreto de las comunicaciones; y a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones.

2.- Los derechos específicos que se reconocen o reconozcan a las personas usuarias de servicios sociales de la Región de Murcia. En especial:

a) Al de trato y atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas.

b) A la confidencialidad de los datos personales que obren en los correspondientes expedientes e historiales.

c) A la participación en las actividades de centros y servicios, en la forma en la que se determine reglamentariamente.

d) A la determinación expresa y concreta de los derechos y obligaciones, y de las circunstancias de desarrollo de los servicios, mediante la suscripción del contrato de convivencia residencial.

e) A conocer en todo momento el precio de los servicios que se reciben, y a que le sean comunicadas, con la debida antelación, sus modificaciones.

f) A la cobertura de sus necesidades personales específicas en relación con los servicios de manutención, estancia y alojamiento.

g) A que se le facilite el acceso al resto de sistemas públicos y privados de protección, especialmente en materia sanitaria, y a servicios educativos, culturales y ocupacionales.

h) Al planteamiento de quejas por defectos en el funcionamiento, mediante reclamaciones dirigidas, bien a la entidad titular del centro, bien a la Inspección de Servicios Sociales y, en su caso, a la Administración Pública competente. En todo caso, se dará traslado de la reclamación efectuada a la Inspección de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

i) A la consideración del domicilio del centro residencial como domicilio legal propio.

j) Ser tratado con absoluta consideración por parte del personal del Centro y del resto de usuarios.

k) Mantener con la mayor fluidez posible la relación con su entorno familiar y social, dentro y fuera del Centro, y disponer de un clima que favorezca su equilibrio afectivo.

l) Derecho a la libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica, sin prescripción médica, supervisión constante y conforme a los protocolos debidamente establecidos.

Artículo 28.º Deberes.

Los residentes están sometidos a las obligaciones genéricas que les impone el ordenamiento jurídico.

Asimismo deberán:

a) Cumplir las instrucciones emanadas por la Dirección del centro.

b) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcione.

c) Declarar cualquier variación de sus ingresos que pueda repercutir en la determinación del precio público exigible.

d) Cumplir las normas sobre utilización del centro o servicio establecidas en el reglamento de régimen interior.

e) Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.

f) Las que se deriven, en su caso, del contrato de convivencia residencial.

· El residente y la persona responsable se obligan a facilitar la realización de los servicios de la Residencia.

· Respetar y facilitar la convivencia en cuanto a horarios y actividades de la Residencia.

· Utilización correcta de las instalaciones en cuanto a higiene y conservación de las mismas.

· Abonar puntualmente las mensualidades según el precio pactado.

· Comunicar con suficiente antelación las salidas y ausencias.

· Respetar el derecho de los no fumadores, por ello, queda prohibido fumar fuera de los lugares reservados para ello.

Sección 3.ª

Distinciones, infracciones y sanciones

Artículo 29.º Distinciones.

La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Totana, a propuesta de la Concejalía de Personas Mayores y previo informe del/la Director/a, podrá conceder el título de Residente de Honor a quienes por sus cualidades personales, conducta ejemplar o destacada actuación en beneficio de la Residencia, se hagan merecedores de esta distinción.

Artículo 30.º Infracciones.

Las infracciones sujetas a sanción cometidas por los residentes durante su estancia en la Residencia se tipifican en leves, graves o muy graves.

1. Se consideran infracciones leves:

• Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar.

- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de la Residencia o perturbar las actividades de la misma.
 - Promover y participar en agresiones verbales hacia el director, personal del centro, resto de residentes o visitantes.
2. Se consideran infracciones graves:
- La reiteración de infracciones leves desde la segunda cometida.
 - Pernoctar fuera de la Residencia sin previa notificación.
 - La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad de la Residencia, del personal o de cualquier residente.
 - Utilizar en las habitaciones aparatos y utensilios no autorizados.
 - Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicios.
 - Promover y participar en agresiones físicas o psicológicas de cualquier tipo hacia el director, personal del centro, resto de residentes o visitantes.
 - Obstaculizar de forma intencionada las actividades del centro.
 - La demora de un mes en el pago de la estancia.
3. Se consideran infracciones muy graves:
- La reiteración de las infracciones graves desde la segunda cometida.
 - La embriaguez habitual o drogadicción cuando repercuta de forma grave en la convivencia del centro.
 - Recurrencia en agresiones físicas o malos tratos físicos y psicológicos hacia el director, personal del centro, resto de residentes o visitantes.
 - Ocasionar perjuicios o daños graves en los bienes de la Residencia o en la convivencia del centro.
 - No comunicar la ausencia de la Residencia cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas.
 - Introducir en el centro comida o medicamentos y administrar a los residentes sin ser autorizados por la dirección del centro.

Artículo 31.º Sujetos responsables.

Serán sujetos responsables de las infracciones los usuarios, representantes legales o familiares que incurran, por acción u omisión, en alguna de las infracciones contenidas en el artículo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o laborales que pudieran resultar.

Artículo 32.º Procedimiento sancionador.

El procedimiento sancionador de las faltas tipificadas se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que regule la materia.

Al Alcalde, o concejal en quien delegue, le corresponde la incoación de los expedientes sancionadores, a propuesta del Director/a, y la resolución de los mismos en los supuestos de faltas leves y graves. Cuando se trate de los supuestos recogidos en el punto 3. del artículo 30, la resolución corresponderá al Pleno de la Corporación.

Cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, se suspenderá la tramitación hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial.

Artículo 33.º Sanciones.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles o penales a que hubiera lugar por las infracciones en que incurran los residentes, contenidas en el artículo anterior, las sanciones que se podrán imponer serán las siguientes:

1. Infracciones leves

- Amonestación verbal privada o escrita al residente y/ o familiar responsable.

2. Infracciones graves.

- Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes, por período no superior a un año.

- Expulsión temporal de la Residencia por un periodo no inferior a un mes y no superior a tres meses.

3. Infracciones muy graves:

- Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes, por período de uno a cinco años.

- Expulsión temporal de la Residencia por un período no inferior a 2 meses y no superior a 6 meses.

- En caso de reiteración de faltas muy graves, expulsión definitiva.

Artículo 34.º Graduación de las sanciones.

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención al grado de intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacia la convivencia, a la gravedad o trascendencia de los hechos y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente preparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

Artículo 35.º Reincidencia.

Se produce reincidencia cuando el responsable de la falta haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra falta de la misma naturaleza en el plazo de seis meses en el caso de las leves, un año para las graves y tres años para las muy graves, a contar desde la notificación de aquella.

Artículo 36.º Comunicación.

Todas las infracciones, así como las sanciones que pudieran derivarse de un procedimiento sancionador, se comunicarán por escrito al residente y/o representante legal para que en plazo no superior a 15 días pueda presentar sus alegaciones. Cuando se produzca una rescisión de contrato derivada de un expediente de procedimiento sancionador y previo a la ejecución a la medida, la Residencia trasladará comunicación a la Unidad de Inspección de Servicios Sociales, Servicio de Acreditación e Inspección de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, alegando las causas y presentando la documentación pertinente. La referida unidad administrativa emitirá un informe a la Residencia referido a sus actuaciones.

*Sección 4.ª**Órganos de participación y representación de los residentes***Artículo 37.º Órganos de participación y representación.**

Los órganos de participación y representación en la Residencia serán los que establezca el Ayuntamiento de Totana dentro de las competencias que como responsable del Centro tiene atribuidas.

Los residentes, así como sus representantes legales tendrán derecho a aportar todas las propuestas e iniciativas que consideren oportunas al Ayuntamiento, quién escuchará y atenderá sus peticiones, en la medida que sea posible realizar.

Sección 5.ª

Comunicaciones de los residentes

Artículo 38.º Comunicaciones de los Residentes.

Se respetarán las convicciones políticas, morales y religiosas, así como el respeto a su intimidad y vida privada, incluyendo la confidencialidad en las comunicaciones postales, electrónicas y telefónicas.

Los usuarios podrán hacer uso de teléfono privado.

La comunicación del residente con el exterior es libre y no está sujeta a horario.

Disposiciones adicionales

Primera: Corresponde asimismo a las respectivas unidades la realización de aquellas actividades que, no habiendo sido mencionadas en sus respectivos artículos, sean necesarias o coadyuven para la mejor realización de las actividades atribuidas.

Segunda: Tanto los trabajadores como los residentes están obligados a dar a aviso a la Dirección, de forma verbal o escrita, de todos aquellos desperfectos o anomalías que observen en el funcionamiento de los distintos servicios de la Residencia.

Tercera: El centro dispone de:

- Buzón de Sugerencias En la entrada del centro tanto para la familia como para los residentes, colocado en lugar visible.
- Hojas de Reclamaciones: Se presentarán en modelo normalizado por el Ayuntamiento de Totana. Se extenderán por triplicado.
- Libro de Registro de Usuarios: que contendrá todos los datos de los usuarios. Este libro será diligenciado por el órgano competente en materia de autorización de centros.
 - Ficha Social: Área Social:
 - -Datos personales y sociales.
 - -Familiar o persona responsable del usuario.
 - Ficha Sanitaria: Área Sanitaria individualizada:
 - -Datos sanitarios.
 - -Prescripción medico-farmacéutica.
 - -Evaluación de autonomía.
 - Plan Individual de Atención - PIA:

El equipo multidisciplinar del centro, integrado por su personal de atención directa, elabora asimismo un plan de atención para cada uno de los residentes, que integre todas las áreas técnicas, de manera que se garantice la atención integral a los usuarios y el cumplimiento de los objetivos de atención a la persona.



· Plan Anual de Actividades:

El centro establece un programa anual de actividades tanto culturales como formativas, rehabilitadoras y recreativas, en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria.

Cuarta: El centro tiene el compromiso de facilitar a los órganos competentes toda la información funcional, económica y estadística que éstos soliciten, así como facilitar y colaborar en la inspección de estos y comunicar cualquier variación de la información facilitada sobre la entidad, centros y servicios.

En Totana, 15 de marzo de 2019.—El Alcalde-Presidente, Andrés García Cánovas.